



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

ที่ สฎ ๗๘๙๐๑/๘๖๖

วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มาสรุปผลลัพท์ในการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และเป็นตัวชี้วัดในการประเมิน Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านการให้บริการ ข้อ ๐๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ทั้งนี้ สำนักปลัด ได้รวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน พร้อมสรุปผลการประเมินฯ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปิยานีย์ เทือแดง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด

-

(นางอรรธวาทิ ทิศขันธุ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-

(นายประเสริฐ จันทบูรณ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

/ข้อสั่งการ...

ข้อสั่งการ

ความเห็น นายกองค้การบรหการส่วนต่าบลน้ำพุ

- กสจว



(นายถนตคจ พธธ้พ้น)
นายกองค้การบรหการส่วนต่าบลน้ำพุ



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

าถ

ส

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ขอสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑.กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	(๓๖.๐๐)
หญิง	๓๒	(๖๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	(๐.๐๐)
๑๘-๒๕ ปี	๙	(๑๘.๐๐)
๒๖-๔๕ ปี	๒๒	(๔๔.๐๐)
๔๖-๖๕ ปี	๑๔	(๒๘.๐๐)
มากกว่า ๖๕ ปี	๕	(๑๐.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษา		
ประถม	๑๔	(๒๘.๐๐)
มัธยมตอนต้น/ปวช.	๑๐	(๒๐.๐๐)
มัธยมตอนปลาย/ปวส.	๑๗	(๓๔.๐๐)
ปริญญาตรี	๙	(๑๘.๐๐)
ปริญญาโท	๐	(๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	๐	(๐.๐๐)
อื่นๆ	๐	(๐.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๓	(๒๖.๐๐)
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๓๒	(๖๔.๐๐)
การใช้ Internet ตำบล	๙	(๑๘.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๘	(๓๖.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	(๖.๐๐)
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๒	(๔.๐๐)
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๙	(๓๘.๐๐)
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕	(๓๐.๐๐)
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๒	(๔๔.๐๐)
การชำระภาษีป้าย	๑๔	(๒๘.๐๐)
การชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	๓๒	(๖๔.๐๐)
การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	(๒๔.๐๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่๓...

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
๑.๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘ (๓๖.๐๐)	๓๒ (๖๔.๐๐)	๐	๐	๐
๑.๒	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๐ (๔๐.๐๐)	๓๐ (๖๐.๐๐)	๐	๐	๐
๑.๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๖ (๓๒.๐๐)	๓๔ (๖๘.๐๐)	๐	๐	๐
๑.๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๘ (๓๖.๐๐)	๓๒ (๖๔.๐๐)	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ						
๒.๑	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๑๘ (๓๖.๐๐)	๓๒ (๖๔.๐๐)	๐	๐	๐
๒.๒	ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๒๓ (๔๖.๐๐)	๒๗ (๕๔.๐๐)	๐	๐	๐
๒.๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔	มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓ (๔๖.๐๐)	๒๗ (๕๔.๐๐)	๐	๐	๐

/ที่...

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
๓.๑	การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๐ (๕๐.๐๐)	๒๘ (๕๖.๐๐)	๒	๐	๐
๓.๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ /ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔	อาคารสถานที่มีสะอาด ปลอดภัย	๐	๐	๐	๐	๐

สรุปผลการวิเคราะห์แบบประเมินการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมา เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๒๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมา อายุระหว่าง ๔๖-๖๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ อายุระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และน้อยที่สุด อายุมากกว่า ๖๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับมัธยมตอนปลาย/ปวส คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาอายุประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนและการชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ การชำระภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุดการขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นานับถือ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน และมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-45 ปี 46-65 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา
<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา / ปวส.
<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
|--|--|

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| การข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
.....การใช้ Internet ตำบล
.....การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
..... การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
..... การชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย
..... อื่นๆ | การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
..... การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
..... การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
..... การชำระภาษีป้าย
..... การขออนุญาตจำหน่ายเบียร์พานิชย์ |
|---|---|

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธำาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
