



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก (สำนักงานปลัด โทร. ๐ - ๗๕๓๘ - ๖๒๑๘)

ที่ นศ ๘๑๙๐๑/พิเศษ

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

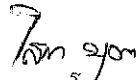
เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยสำรวจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อประมวลผลการสอบถามระดับความพึงพอใจ ศึกษาค้นคว้าเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา หรือยุติการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตรา ๔๕

ในการนี้ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ แล้วเสร็จ โดยสรุปแล้วจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

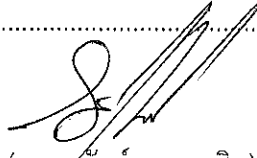

(นางสาวโสภา บุญพา)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น..... - ให้ทราบ


(นางสาวพรพิมล มุกสง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น..... - เห็นชอบ


(นายจรัญ บุญล้อม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก

ความเห็น..... 
(นายอนันต์ ถนอมสิน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก
อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยสำรวจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อประมวลผลการสอบถามระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนาหรือยุติการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	(๕๓.๐๐)
หญิง	๔๕	(๔๕.๐๐)
ไม่ระบุ	๒	(๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุระหว่าง		
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	(๖.๐๐)
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	(๑๓.๐๐)
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙	(๒๙.๐๐)
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๕	(๓๕.๐๐)
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๗	(๑๗.๐๐)
ไม่ระบุ	-	
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๙	(๓๙.๐๐)
มัธยมศึกษา	๓๗	(๓๗.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๔	(๑๔.๐๐)
ปริญญาโท	๑	(๑.๐๐)
อื่นๆ	๙	(๙.๐๐)
ไม่ระบุ	-	
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ และอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙ รองลงมาคือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และอื่นๆ ได้แก่ ปวส. อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ประเภทผู้รับบริการ		
หน่วยงานภาครัฐ	๑๗	๑๗.๐๐
ภาคธุรกิจเอกชน	๗	๗.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๗๖	๗๖.๐๐
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๒. ประเภทการรับบริการ (ต่อ)		
การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฯ	๕๑	(๕๑.๐๐)
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพความพิการ	๘	(๘.๐๐)
การลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยผู้สูงอายุ	๑๐	(๑๐.๐๐)
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๐	(๐.๐๐)
การจดทะเบียนพาณิชย์	๓	(๓.๐๐)
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๖	(๑๖.๐๐)
การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒	(๑๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน จากผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนมากผู้มาใช้บริการเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาเป็นหน่วยหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ และเป็นภาคธุรกิจ เอกชน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐

ผลการวิเคราะห์ประเภทของการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมาใช้บริการในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมาคือขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และเรียงตามลำดับคือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มีป้ายแสดงขั้นตอนและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	๔.๒๓	๐.๖๑	๘๔.๖๐	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๖	๕.๔๕	๘๕.๒๐	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๑	๕.๗๐	๘๘.๒๐	มาก
ช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๔.๓๐	๖.๕๙	๘๖.๐๐	มาก
ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๔.๔๒	๕.๓๕	๘๘.๔๐	มาก
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๔.๓๑	๕.๘๐	๘๖.๒๐	มาก
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	๔.๒๙	๖.๒๔	๘๕.๘๐	มาก
ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๒๘	๕.๘๗	๘๕.๖๐	มาก
มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๓๐	๖.๕๙	๘๖.๐๐	มาก
รวม	๔.๓๑	๕.๓๕	๘๖.๒๒	มาก

ช่วงคะแนน	๙๐-๑๐๐	=	มากที่สุด
	๘๐-๘๙	=	มาก
	๗๐-๗๙	=	ปานกลาง
	๖๐-๖๙	=	น้อย
	น้อยกว่า ๖๐	=	น้อยที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๒ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายประเด็น ปรากฏว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๐ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และช่องทางการบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ หรือร้อยละ ๘๖.๐๐ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ หรือร้อยละ ๘๕.๘๐ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๖๐ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ และมีป้ายแสดงขั้นตอนและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหมาก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๒ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี