

แบบประเมินความพึงพอใจ
ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริการพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จำนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ การศึกษา อาชีพ และศาสนา และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ จำนวน ๑๐๐ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔

แบบประเมินความพึงพอใจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔ ส่วน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๒ คน
หญิง จำนวน ๕๘ คน

๒. อายุ ๑๕ - ๒๐ ปี จำนวน ๑๑ คน ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๑ คน
๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๒ คน ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๔ คน
๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๘ คน

๓. การศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๔ คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๒๑ คน ปวช. จำนวน - คน
ปวส. จำนวน - คน อนุปริญญา จำนวน - คน
ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน - คน ไม่ได้ศึกษา จำนวน - คน

๔. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน ข้าราชการ จำนวน - คน
รัฐวิสาหกิจ จำนวน - คน เกษตรกร จำนวน ๖๐ คน
ค้าขาย จำนวน ๒๕ คน รับจ้าง จำนวน ๑๕ คน
รับจ้าง

๕. ศาสนา พุทธ จำนวน - คน อิสลาม จำนวน ๑๐๐ คน อื่นๆ.....ไม่มี

ส่วนที่ ๒ หน่วยงานและเรื่องที่ขอรับบริการ

หน่วยงาน สำนักงานปลัด จำนวน ๗๗ คน กองคลัง จำนวน ๑๐ คน
กองช่าง จำนวน ๑๓ คน กองการศึกษาฯ จำนวน - คน

เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน - คน การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๔ คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน จำนวน ๑๔ คน การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๑๖ คน
การยื่นเรื่องขอค่าเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๒๘ คน การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน - คน
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน - คน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๓ คน
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน - คน การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน - คน
การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๕ คน การขออนุญาตดูทราย จำนวน - คน
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน - คน

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งานสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๙	๒๑	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๗๘	๒๒	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๗๐	๓๐	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๒	๓๘	-	-	-
ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๒	๒๘	-	-	-
๒.มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๗	๓๓	-	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๕	๒๕	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๒	๒๘	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ห้องน้ำ	๗๐	๒๖	๔	-	-
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๒	๒๘	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม	๗๑	๒๕	๔	-	-
๔.อาคาร สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	๗๕	๒๕	-	-	-
รวมร้อยละ	๗๑.๙๙	๒๗.๔๑	๐.๖	-	-

ส่วนที่ ๔ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	-	คน
ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	-	คน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๕	คน
ด้านอื่นๆ.....	จำนวน	-	คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร นับถือศาสนาอิสลาม

ส่วนที่ ๒ หน่วยงาน เรื่องที่มาขอรับบริการ

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ประชาชนมาใช้บริการในส่วนของสำนักงานปลัด มากกว่าส่วนอื่นๆ และเรื่องที่มาขอรับบริการจะเป็นเรื่องขอค่าเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๑๒ ข้อ มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๗๑.๙๑ และในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๒๗.๔๐ และพอใจระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๐.๖

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสภาพ อธิบายดี แต่งานสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๙	พอใจมาก ร้อยละ ๒๑	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๘	พอใจมาก ร้อยละ ๒๒	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐	พอใจมาก ร้อยละ ๓๐	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๒	พอใจมาก ร้อยละ ๓๘	พอใจปานกลาง ร้อยละ -

ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ

๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒	พอใจมาก ร้อยละ ๒๘	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๒.มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๗	พอใจมาก ร้อยละ ๓๓	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕	พอใจมาก ร้อยละ ๒๕	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒	พอใจมาก ร้อยละ ๒๘	พอใจปานกลาง ร้อยละ -

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้ว อี หียงน้ำ

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๐ พอใจมาก ร้อยละ ๒๖ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๒ พอใจมาก ร้อยละ ๒๘ พอใจปานกลาง ร้อยละ -

๓.มีการจัดผังการให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๑ พอใจมาก ร้อยละ ๒๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๔

๔.อาคาร สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕ พอใจมาก ร้อยละ ๒๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ -

ส่วนที่ ๔ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้บริการ

(นางสาวรณิดา อาจนรงค์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายลูกมัน สารีมา)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางสาววรรณ งามะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

(✓) รับทราบ

.....
.....
.....

(นายอาชัน สือนิล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ