

แบบประเมินความพึงพอใจ
เมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริการพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่นำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง 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 ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔

แบบประเมินความพึงพอใจ (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔ ส่วน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๗ คน
หญิง จำนวน ๕๓ คน

๒. อายุ ๑๕ - ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ คน ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๖ คน
๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๑ คน ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน
๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๖ คน

๓. การศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๕ คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๒๔ คน ปวช. จำนวน - คน
ปวส. จำนวน - คน อนุปริญญา จำนวน ๑๗ คน
ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน - คน ไม่ได้ศึกษา จำนวน - คน

๔. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน ข้าราชการ จำนวน - คน
รัฐวิสาหกิจ จำนวน - คน เกษตรกร จำนวน ๕๗ คน
ค้าขาย จำนวน ๓๖ คน รับจ้าง จำนวน ๗ คน

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

ส่วนที่ ๒ หน่วยงานและเรื่องที่ขอรับบริการ

หน่วยงาน สำนักงานปลัด จำนวน ๘๓ คน กองคลัง จำนวน - คน
กองช่าง จำนวน ๑๗ คน กองการศึกษาฯ จำนวน - คน

เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน - คน การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๑ คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน จำนวน ๑๗ คน การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๘ คน
การยื่นเรื่องขอค่าเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๓๗ คน การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน - คน
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน - คน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๗ คน
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน - คน การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน - คน
การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน - คน การขออนุญาตดูทราย จำนวน - คน
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน - คน
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน - คน

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งานสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๖	๒๔	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๗๘	๒๒	-	-	-
	๗๙	๒๑	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘๒	๑๘	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๗	๒๓	-	-	-
๒.มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๘	๒๒	-	-	-
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๗๗	๒๓	-	-	-
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๐	๒๐	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้ ห้องน้ำ	๗๙	๒๐	๑	-	-
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๒	๑๘	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม	๘๗	๑๓	-	-	-
๔.อาคาร สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	๘๘	๑๐	๒	-	-
รวมร้อยละ	๘๐.๒๕	๑๙.๕	๐.๒๕	-	-

ส่วนที่ ๔ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร นับถือศาสนาอิสลาม

ส่วนที่ ๒ หน่วยงาน เรื่องที่มาขอรับบริการ

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ประชาชนมาใช้บริการในส่วนของสำนักงานปลัดมากกว่าส่วนอื่นๆ และเรื่องที่มาขอรับบริการจะเป็นเรื่องขอค่าเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินความพึงพอใจทั้ง ๑๒ ข้อ มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๘๐.๒๕ และในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๑๙.๕ และพอใจระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๐.๒๕

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งานสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖	พอใจมาก ร้อยละ ๒๔	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๘	พอใจมาก ร้อยละ ๒๒	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๙	พอใจมาก ร้อยละ ๒๑	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒	พอใจมาก ร้อยละ ๑๘	พอใจปานกลาง ร้อยละ -

ด้านกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๗	พอใจมาก ร้อยละ ๒๓	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
-------------------------	-------------------	----------------------

๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๘	พอใจมาก ร้อยละ ๒๒	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
-------------------------	-------------------	----------------------

๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๗	พอใจมาก ร้อยละ ๒๓	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
-------------------------	-------------------	----------------------

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐	พอใจมาก ร้อยละ ๒๐	พอใจปานกลาง ร้อยละ -
-------------------------	-------------------	----------------------

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้ว ห้องน้ำ

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๙ พอใจมาก ร้อยละ ๒๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑

๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒ พอใจมาก ร้อยละ ๑๘ พอใจปานกลาง ร้อยละ -

๓.มีการจัดผังการให้บริการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกและเหมาะสม

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗ พอใจมาก ร้อยละ ๑๓ พอใจปานกลาง ร้อยละ -

๔.อาคาร สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย

พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๘ พอใจมาก ร้อยละ ๑๐ พอใจปานกลาง ร้อยละ -๒

ส่วนที่ ๔ สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจไม่มีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะควรปรับปรุงด้านใด

(นางสาวรณิดา อาจนรงค์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายสุกมัน สารีมา)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางสาววรรณมา รอมะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

(✓) รับทราบ

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

(นางสาววรรณมา รอมะ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ