



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ (๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายนิยม สังข์เอียด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ



รายงานผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองห้วยเจริญ
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการ เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไข การพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

๑. กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนตำบลหงษ์เจริญและผู้ติดต่อประสานงานต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ มีจำนวน ๔ ส่วน โดยให้ผู้ตอบแบบสำรวจกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์
เจริญ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการ จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็น
คำตอบของท่าน

๑. เพศ ชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น ๔๘%
หญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น ๕๒%
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน - คน คิดเป็น - ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็น ๘%
๒๖ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๓๒% ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น ๒๒%
๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็น ๓๒% ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๖%
๓. สถานภาพ โสด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็น ๓๖% สมรส จำนวน ๒๗ คน คิดเป็น ๕๔%
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๐%

ส่วนที่ ๒ ภาระระบุเครื่องหมาย / ในช่องเรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒ %
ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๒๘ %
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน - คน
ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๔ %
การใช้ Internet ตำบล จำนวน - คน
ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน - คน
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๖ %
การขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ๒๘ %
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ๔ %
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็น ๑๐ %
การชำระภาษีป้าย จำนวน ๐ คน
อื่น ๆ.....
- ชำระค่าน้ำประปา จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๖ %
 - ขอมิเตอร์น้ำ จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒ %
 - ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๖ %
 - สอบถามเรื่องเงินผู้สูงอายุไม่เข้าบัญชี จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๒ %

ส่วนที่ ๓ กรณารับรู้เครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๒ คน ๖๔ %	๑๘ คน ๓๖ %	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๔ คน ๖๘ %	๑๖ คน ๓๒ %	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๒ คน ๖๔ %	๑๘ คน ๓๖ %	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐ คน ๖๐ %	๒๐ คน ๔๐ %	-	-	-

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘ คน ๓๖ %	๓๒ คน ๖๔ %	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๔ คน ๔๘ %	๒๖ คน ๕๒ %	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๘ คน ๕๖ %	๒๒ คน ๔๔ %	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘ คน ๕๖ %	๒๒ คน ๔๔ %	-	-	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๒ คน ๘๔ %	๘ คน ๑๖ %	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒ คน ๖๔ %	๑๘ คน ๓๖ %	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๓ คน ๖๖ %	๑๗ คน ๓๔ %	-	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๐ คน ๘๐ %	๑๐ คน ๒๐ %	-	-	-
รวม	๗๔๖	๔๕๔			
	๗๔.๖%	๓๖.๓๒%			

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ.....

- ในช่วงสถานการณ์โควิดมีมาตรการป้องกันดี.....

- เจ้าหน้าที่ทำงานดีมากค่ะ อยากให้ทำแบบนี้ตลอด.....

.....

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ มีเพศหญิงเข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๖ – ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๒ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี ร้อยละ ๓๒ อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๒ อายุ ๑๘ – ๒๕ ปี ร้อยละ ๘ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ ๕๔ โสด ร้อยละ ๓๖ และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๒๘ ขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค – บริโภค ร้อยละ ๒๘ อื่น ๆ ร้อยละ ๑๖ ขำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ ๑๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ร้อยละ ๖ ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ ร้อยละ ๔ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๔ การชำระภาษีป้าย ร้อยละ ๒ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ ๒

ส่วนที่ ๓

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔ มาก ร้อยละ ๓๖
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๘ มาก ร้อยละ ๓๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔ มาก ร้อยละ ๓๖
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๐ มาก ร้อยละ ๔๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖ มาก ร้อยละ ๖๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๘ มาก ร้อยละ ๕๒
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖ มาก ร้อยละ ๔๔
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖ มาก ร้อยละ ๔๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๔ มาก ร้อยละ ๑๖
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๔ มาก ร้อยละ ๓๖
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๖ มาก ร้อยละ ๓๔
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- ในช่วงสถานการณ์โควิดมีมาตรการป้องกันดี
- เจ้าหน้าที่ทำงานดีมากค่ะ อยากให้ทำแบบนี้ตลอด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)

- ๘๐ - ๑๐๐ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๖๐ - ๗๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจมาก
๕๐ - ๕๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๔๐ - ๔๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจน้อย
ต่ำกว่า ๔๐ = ระดับความพึงพอใจต้องปรับปรุง

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
หงษ์เจริญ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓ อยู่ในเกณฑ์ระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความเป็นคำตอบของท่าน

- ๑. เพศ**
- | | |
|------------|-------------|
| () ชาย | () หญิง |
|------------|-------------|
- ๒. อายุ**
- | | | |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| () ต่ำกว่า ๑๘ ปี | () ๑๘ - ๒๕ ปี | () ๒๖ - ๔๐ ปี |
| () ๔๑ - ๕๐ ปี | () ๕๑ - ๖๐ ปี | () ๖๐ ปีขึ้นไป |
- ๓. สถานภาพ**
- | | | |
|------------|-------------|----------------------------------|
| () โสด | () สมรส | () หย่า/หม้าย/
แยกกันอยู่ |
|------------|-------------|----------------------------------|

() การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	() ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
() การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	() ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ
() การใช้ Internet ตำบล	() ยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
() การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	() การขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค
() การขอจดทะเบียนพาณิชย์	() การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
() การชำระภาษีป้าย	() อื่น ๆ.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ.....