**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉาง**

**อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**......................................................................................**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 30 คน

**2.ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564)

**3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉาง ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ**  ชาย  หญิง  **รวม**  **2. อายุระหว่าง**  ต่ำกว่า 18 ปี  18 – 25 ปี  26 – 45 ปี  46 – 65 ปี  มากกว่า 65 ปี  **รวม**  **3. การศึกษา**  ประถม  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ  **รวม**  **4. อาชีพ**  เกษตรกร  รับจ้าง  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ  ข้าราชการบำนาญ  อื่น ๆ  **รวม** | 15  15  **30**  3  7  8  6  6    **30**  7  7  11  6  -  -  1  **32**  8  9  8  0  2  5  **32** | (50.00)  (50.00)  **(100.00)**  (10.00)  (23.34)  (26.67)  (20.00)  (20.00)  **(100.00)**  (21.88)  (21.88)  (34.37)  (18.75)  -  -  (3.12)  **(100.00)**  (25.00)  (28.00)  (25.00)  -  (6.00)  (16.00)  **( 100.00 )** |

**ตารางที่ 2** เรื่องขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เรื่องที่ขอรับบริการ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ 2 (6.25)

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 (6.25)

การใช้ Internet ตำบล 0 -

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 4 (12.50)

การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ 3 (9.37)

การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ - -

การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า 2 (6.25)

การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก - -

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 3 (9.38)

การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน - -

การออกแบบอาคาร - -

การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร - -

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน 1 (3.12)

การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ - -

การชำระภาษีป้าย - -

การชำระภาษีบำรุงท้องที่ 8 (25.00)

อื่นๆ 7 (21.88)

**รวม 32 (100.00)**

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ปานกลาง** | **ควร**  **ปรับปรุง** |
| **1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | |  |  |  |  |  |
| 1 | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุขภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 27/  90.% | 3/  10% | - | - | - |
| 2 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 29/  96.67% | 1/  3.33% | - | - | - |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 28/  93.33% | 2/  6.67% | - | - | - |
| 4 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 29/  96.67% | 1/  3.33% | - | - | - |
| **2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | |  |  |  |  |  |
| 1 | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 13/  43.33% | 14/  46.67% | 3/  10% | - | - |
| 2 | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 29/  96.67% | 1/  3.33% | - | - | - |
| 3 | ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | 28/  93.33% | 2/  6.67% | - | - | - |
| 4 | มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 28/  93.33% | 2/  6.67% | - | - | - |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | |  |  |  |  |  |
| 1 | การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | 29/  96.67% | 1/  3.33% | - | - | - |
| 2 | มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | 28/  93.33% | 2/  6.67% | - | - | - |
| 3 | มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 27/  90.% | 3/  10% | - | - | - |
| 4 | อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 28/  93.33% | 2/  6.67% | - | - | - |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ,เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม,ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ,การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 96.67 ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ,ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ,อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 93.33 ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุขภาพ การวางตัวเรียบร้อย, มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90 ลำดับที่สี่ คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 43.33

**6. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.66