



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบครึ่งปีหลัง (เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบครึ่งปีหลัง (เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖) ณ จุดบริการประชาชน โดยได้ดำเนินการให้แต่ละงานที่รับผิดชอบที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนขอความอนุเคราะห์ประชาชนที่รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลของการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของประชาชนแล้ว ซึ่งต้องขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และได้้นำผลการประเมินมาประมวลเพื่อรายงานผลให้กับประชาชนทราบ ตามรายงานที่แนบ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(นายพนัส แต้พานิช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบครึ่งปีหลัง (เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖)
(แนบท้ายประกาศ อบต.หาดส้มแป้น ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๖)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินฯ

๑. เพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

๒. ช่วงอายุ

- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕
- อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐
- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕
- อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕
- อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
- อายุ ๖๑-๗๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐

๓. วุฒิการศึกษา

- ระดับประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐
- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐
- ระดับปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐

๔. งานที่ประชาชนรับบริการ

- งานบริการเขียนคำร้องทั่วไป จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐
- งานบริการชำระภาษี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕
- งานบริการลงทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับ/ร้อยละของระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่แสดงความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๗/ ๖๗.๕	๑๑/ ๒๗.๕	๑/ ๒.๕	๑/ ๒.๕	-	-	๔.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๐/ ๗๕.๐	๑๐/ ๒๕.๐	-	-	-	-	๔.๗๕

ด้านกระบวนการ...

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕/ ๖๒.๕	๑๒/ ๓๐.๐	๓/ ๗.๕	-	-	-	๔.๕๕
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและแบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล	๓๐/ ๗๕.๐	๙/ ๒๒.๕	๑/ ๒.๕	-	-	-	๔.๗๒
๕. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๓๑/ ๗๗.๕	๘/ ๒๐	๑/ ๒.๐	-	-	-	๔.๗๕
ด้านผลจากการให้บริการ							
๖. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๓/ ๘๒.๕	๗/ ๑๗.๕		-	-	-	๔.๘๒
รวมค่าเฉลี่ยทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ							๔.๖๙

จากผลการประเมินฯ

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๗ ราย (ร้อยละ ๖๗.๕) รองลงมาระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๑ ราย (ร้อยละ ๒๗.๕) ถัดไปเป็นความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๒.๕) และความพึงพอใจน้อย จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๒.๕) ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ ราย (ร้อยละ ๗๕) รองลงมาระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๐ ราย (ร้อยละ ๒๕.๐) ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๒๕ ราย (ร้อยละ ๖๒.๕) รองลงมาระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๒ ราย (ร้อยละ ๓๐) ถัดไปเป็นความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓ ราย (ร้อยละ ๗.๕) ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจ...

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและแบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๐ ราย (ร้อยละ ๗๕.๐) รองลงมาระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๔ ราย (ร้อยละ ๒๒.๕) ถัดไปเป็นความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๒.๕) ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๑ ราย (ร้อยละ ๗๗.๕) รองลงมาระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๘ ราย (ร้อยละ ๒๐.๐) ถัดไปเป็นความพึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑ ราย (ร้อยละ ๒.๕) ตามลำดับ

๖. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๓ ราย (ร้อยละ ๘๒.๕) รองลงมาระดับความพึงพอใจมาก จำนวน ๗ ราย (ร้อยละ ๑๗.๕) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ /สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข