



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน
อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน อำเภอชาติ จังหวัดปราจีนบุรี

ภารกิจที่ดำเนินการ	ร้อยละของความพึงพอใจ				รวม
	ด้านเวลา	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. การให้บริการเรื่องสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๓๐	๙๕.๙๕
๒. การบริการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔.๗๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๔๕	๙๕.๓๖
๓. การบริการจัดเก็บภาษี	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๓.๕๕	๙๔.๗๑
๔. การให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	๙๕.๔๘	๙๕.๖๕	๙๔.๗๐	๙๒.๔๐	๙๔.๕๖
ค่าเฉลี่ยของทั้ง ๔ ภารกิจ	๙๕.๒๗	๙๕.๒๑	๙๕.๔๑	๙๔.๖๘	๙๕.๑๔



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินได้ดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้แก่

๑. การให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ
๒. การบริการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ
๓. การบริการจัดเก็บภาษี
๔. การให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินจึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินตามภารกิจดังกล่าว ดังนี้

ภารกิจที่ดำเนินการ	ร้อยละของความพึงพอใจ				รวม
	ด้านเวลา	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
๑. การให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ	๙๕.๘๕	๙๕.๖๐	๙๖.๐๓	๙๖.๓๐	๙๕.๙๕
๒. การบริการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	๙๔.๗๒	๙๔.๖๐	๙๕.๖๗	๙๖.๔๕	๙๕.๓๖
๓. การบริการจัดเก็บภาษี	๙๕.๐๔	๙๕.๐๐	๙๕.๒๓	๙๓.๕๕	๙๔.๗๑
๔. การให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	๙๕.๔๘	๙๕.๖๕	๙๔.๗๐	๙๒.๔๐	๙๔.๕๖
ค่าเฉลี่ยของทั้ง ๔ ภารกิจ	๙๕.๒๗	๙๕.๒๑	๙๕.๔๑	๙๔.๖๘	๙๕.๑๔

๑. ผลสรุป

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน มีการบริหารงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน โดยประชาชนที่มาติดต่อราชการตามภารกิจได้ประเมินความพึงพอใจต่อการทำงานและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมอยู่ในระดับดีมาก คือ ร้อยละ ๙๕.๑๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
<input type="checkbox"/> ชาย	๕๖	๖๗.๒๐
<input type="checkbox"/> หญิง	๖๔	๗๖.๘๐
๒. อายุ		
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๒๔.๐๐
<input type="checkbox"/> ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๕๔.๐๐
<input type="checkbox"/> ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๘.๐๐
<input type="checkbox"/> ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๘.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	๕๔	๖๔.๘๐
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๗๔.๔๐
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	๓	๓.๖๐
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๒๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
<input type="checkbox"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๗๖.๘๐
<input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ	๑	๑.๒๐
<input type="checkbox"/> ประชาชนผู้รับบริการ	๕๓	๖๓.๖๐
<input type="checkbox"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ <u>นักเรียน</u>	๒	๒.๔๐

สรุปผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของภารกิจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

๑. การให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ รองลงมาเป็นความพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ และพอใจในเรื่องเวลาของการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๘๕ ตามลำดับ

โดยมีผลรวมของความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๕.๙๕

๒. การบริการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการเรื่องการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ รองลงมาเป็นความพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗ และพอใจในเรื่องเวลาของการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๗๒ ตามลำดับ

โดยมีผลรวมของความพึงพอใจในภารกิจการบริการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะทั้งด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๕.๓๖

๓. การบริการจัดเก็บภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการเรื่องจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ โดยพอใจในเรื่องเวลาของการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐๔ รองลงมา และพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

โดยมีผลรวมของความพึงพอใจในภารกิจการบริการเรื่องจัดเก็บภาษี ทั้งด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๔.๗๑

๔. การให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการด้านประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ โดยมีความพอใจด้านเวลา รองลงมา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๘ และพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ ตามลำดับ

โดยมีผลรวมของความพึงพอใจในภารกิจการบริการเรื่องจัดเก็บภาษี ทั้งด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๔.๕๖

ผลรวมของความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนมีความพอใจเรื่องการให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๕ รองลงมาคือ การบริการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ ๙๕.๓๖ และพอใจการบริการจัดเก็บภาษี ร้อยละ ๙๔.๗๑ ตามลำดับ โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจในภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพอใจในระดับดีมาก โดยแต่ละภารกิจหลักของการให้บริการมีผลการประเมินในระดับที่ดีมากทุกด้าน ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน เป็นที่ยอมรับจากบุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวจะนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการนำไปพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ ดังนี้

๑) เพื่อให้เป็นการครอบคลุมในภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ควรมีการเพิ่มการประเมินภารกิจงานด้านอื่น ๆ ในปีงบประมาณต่อไป เช่น ภารกิจงานของส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๒) จากผลสำรวจรวมแต่ละด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินได้ดำเนินการ พบว่า ควรเพิ่มด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละภารกิจงานมากที่สุด เพื่อพัฒนาการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น

๓) ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเป็นช่วงเวลา คือ เป็นประจำทุกเดือน เป็นรายไตรมาส หรือรอบ ๖ เดือน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการกิจของแต่ละงานอย่างรวดเร็ว

๔) ควรพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องการให้บริการด้านประปาหมู่บ้านเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับต่ำที่สุด

ภาพถ่ายการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



การให้บริการเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ



การบริการจัดเก็บภาษี