



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวแดง

อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำว้าง อำเภอนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำว้าง อำเภอนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖๙ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำว้าง

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำว้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๘๑	๔๗.๙๓
หญิง	๘๘	๕๒.๐๓
รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	๔.๗๓
๑๘ – ๒๕ ปี	๑๑	๖.๕๑
๒๖ – ๓๕ ปี	๓๒	๑๘.๙๓
๓๖ – ๖๐ ปี	๖๘	๔๐.๒๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๕๐	๒๙.๕๙
รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๒	๔๒.๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๑	๑๘.๓๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวส.	๔๔	๒๖.๐๔
ปริญญาตรี	๑๙	๑๑.๒๔
ปริญญาโท	๓	๑.๗๘
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๙๕	๕๖.๒๑
รับจ้าง	๓๙	๒๓.๐๘
ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว	๒๔	๑๔.๒๐
รับราชการ	๑๑	๖.๕๑
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๙	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๔	๑๐	๕	-	-	๙๑.๑๒
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖๓	๖	-	-	-	๙๖.๔๔
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕๑	๑๘				๘๙.๓๔
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๖๐	๙	-	-	-	๙๔.๖๗
๕.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕๕	๑๔	-	-	-	๙๑.๗๑
๖.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖๐	๙	-	-	-	๙๔.๖๗
๗.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๒	๗	-	-	-	๙๕.๘๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖- ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุดและระดับดีมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและน้อยที่สุด มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๖๓ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากคนรองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ จำนวน ๑๖๒ คน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมากจำนวน ๑๖๐ คน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมากจำนวน ๑๖๐ คน เช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

- ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิยาศยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๙๑.๑๒ ระดับดีร้อยละ ๕.๙๑
- ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๙๖.๔๔ ระดับดีร้อยละ ๓.๕๕
- ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับดีมากร้อยละ ๘๙.๓๔ ระดับดีร้อยละ ๑๐.๖๕
- ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๙๔.๖๗ ระดับดีร้อยละ ๕.๓๒
- ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับดีมากร้อยละ ๙๑.๗๑ ระดับดีร้อยละ ๘.๒๘
- ๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๙๔.๖๗ ระดับดีร้อยละ ๕.๓๒
- ๗.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ระดับดีมากร้อยละ ๙๕.๘๕ ระดับดีร้อยละ ๔.๑๔

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๗.ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ๗.๑ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๗.๒ ควรส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในด้านต่างๆ เพื่อการบริการประชาชนอย่างถูกต้องแม่นยำ
- ๗.๓ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เต็มใจและเอาใจใส่