



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำว้แดง

อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๔๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๓๖	๔๒.๒๒
หญิง	๑๐๔	๕๗.๗๘
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘-๒๕ ปี	๑๒	๖.๖๖
๒๖-๓๕ ปี	๓๔	๑๘.๕๗
๓๖-๖๐ ปี	๙๓	๕๑.๖๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๑	๒๙.๓๘
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๔	๕๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๑	๑๕.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕๖	๓๙.๑๔
ปริญญาตรี	๑๗	๑๒.๑๔
ปริญญาโท	๒	๑.๔๓
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐๙	๖๐.๕๖
รับจ้าง	๔๖	๒๕.๕๕
ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๔.๒๘
รับราชการ	๕	๓.๕๗
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๔๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๖๓	๑๕	๒	-	-	๙๐.๕๖
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๓/๑	๙	-	-	-	๙๕
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๕๔	๒๕	๑			๘๖.๑๑
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๖๙	๑๑	-	-	-	๙๓.๘๙
๕.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓/๑	๙	-	-	-	๙๕
๖.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖๘	๑๒	-	-	-	๙๓.๓๓
๗.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๓/๗	๓	-	-	-	๙๘.๓๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๖- ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุดและระดับดีมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและน้อยที่สุด มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๓/๗ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากคนรองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน ๑๓/๑ คน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสมอยู่ในระดับดีมากจำนวน ๑๖๙ คน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมากจำนวน ๑๖๘ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

- ๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๙๐.๕๕ ระดับดีร้อยละ ๘.๓๓
- ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๙๕ ระดับดีร้อยละ ๕
- ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับดีมากร้อยละ ๘๕.๕๕ ระดับดีร้อยละ ๑๓.๘๘
- ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๙๓.๘๘ ระดับดีร้อยละ ๖.๑๑
- ๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับดีมากร้อยละ ๙๕ ระดับดีร้อยละ ๕
- ๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๙๓.๓๓ ระดับดีร้อยละ ๖.๖๖
- ๗.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ระดับดีมากร้อยละ ๙๘.๓๓ ระดับดีร้อยละ ๑.๖๖

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำวัวแดง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๕

๗.ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ๗.๑ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๗.๒ ควรส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในด้านต่างๆ เพื่อการบริการประชาชนอย่างถูกต้องแม่นยำ