



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ



รายงานผล

การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลกุตุยม อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตุยม อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุตุยม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุตุยม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๓	(๓๘.๖๕)
หญิง	๑๐๐	(๖๑.๓๔)
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๒๐	(๑๒.๒๖)
๒๖ – ๓๕ ปี	๑๐๗	(๖๕.๖๔)
๓๖ – ๖๐ ปี	๒๔	(๑๔.๗๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๗.๓๖)
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๒๐	(๑๒.๒๖)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖๖	(๔๐.๔๙)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕๙	(๓๖.๑๙)
ปริญญาตรี	๑๖	(๙.๘๑)
ปริญญาโท	๒	(๑.๒๒)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๑	(๔๓.๕๕)
รับจ้าง	๖๓	(๓๘.๖๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	(๕.๕๒)
รับราชการ	๑๕	(๙.๒๐)
ข้าราชการบำนาญ	๕	(๔.๙๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๓	๑๐	-	-	-	๙๓.๘๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๕๑	๑๒	-	-	-	๙๒.๖๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	๑๕๘	๕	-	-	-	๙๖.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๕๔	๙	-	-	-	๙๔.๔๗
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕๐	๑๓	-	-	-	๙๒.๐๒
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕๘	๕	-	-	-	๙๖.๙๓
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๓	๑๐	-	-	-	๙๓.๘๖
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๐	๓	-	-	-	๙๘.๑๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุดยม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุดยมในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๕๐.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘ และในระดับดี เฉลี่ย ๑๕.๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๖๐ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๑๖๐ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ มีผู้ตอบแบบสอบถาม และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๑๕๘ คน และ ๑๕๔ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คือจำนวน ๑๕๓ คน และ ๑๕๑ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ประเด็นการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๓.๘๖ ระดับดี ร้อยละ ๖.๑๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๒.๖๓ ระดับดี ร้อยละ ๗.๓๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๙๖.๙๓ ระดับดี ร้อยละ ๓.๐๖
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ร้อยละ ๙๔.๔๗ ระดับดี ร้อยละ ๕.๕๒
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๙๒.๐๒ ระดับดี ร้อยละ ๗.๙๗
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๖.๙๓ ระดับดี ร้อยละ ๓.๐๖
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๓.๘๖ ระดับดี ร้อยละ ๖.๑๓
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ร้อยละ ๙๘.๑๕ ระดับดี ร้อยละ ๑.๘๔

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุยดุม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ๗.๑ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารระหว่างรอรับบริการ
- ๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่อง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล