

การวิเคราะห์แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนัก/กอง รวมทั้งประเด็นความคิดเห็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ตาราง ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ (เพศ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
๑.เพศ	ชาย	๒๕	๓๓.๓๓
	หญิง	๕๐	๖๖.๖๗
รวม		๗๕	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ตามลำดับ

ตาราง ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (อายุ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
๒. อายุ	๑๕-๒๐	๑	๑.๓๕
	๒๑ -๓๐	๑๖	๒๑.๖๒
	๓๑ - ๔๐	๑๙	๒๕.๓๓
	๔๑-๕๐	๒๖	๓๕.๑๔
	๕๑ - ๖๐	๑๗	๑๗.๕๗
	๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม		๗๕	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๔ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓ ช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๗ ช่วงอายุ ๑๕-๒๐ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๕ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ระดับการศึกษา)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๘	๑๐.๖๗
	มัธยมตอนต้น (ม.๓)	๒๔	๓๒.๐๐
	มัธยมตอนปลาย (ม.๖)	๒๒	๒๙.๓๓
	อนุปริญญา/ปวส.	๑๖	๒๑.๐๓
	ปริญญาตรี	๕	๖.๖๗
	ปริญญาโท	-	-
	อื่นๆ	-	-
รวม		๗๕.๐๐	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ ระดับ ม.ต้น จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๖)/ปวช. จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น ๒๙.๓๓ ๘๐ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ เรื่องที่ขอรับบริการ

ที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.	การจัดทะเบียนพาณิชย์	๒	๒.๖๗
๒	การชำระภาษีป้าย	๑๙	๒๕.๓๓
๓	การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-
๔	การรับขออนุญาตก่อสร้าง	๙	๑๒.๐๐
๕	การขอหนังสือรับรองบ้านพักอาศัย	๗	๙.๓๓
๖	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการ	-	-
๗	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยผู้สูงอายุ	-	-
๘	การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเด็กแรกเกิด	๑๘	๒๔.๐๐
๙	การขออนุญาต - บริโภค	๑๐	๑๓.๓๓
๑๐	การขอรับบริการรถแท็กซี่	๑๐	๑๓.๓๓
	รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการในการชำระภาษีป้าย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓ การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ การขอน้ำอุปโภค – บริโภค จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ การขอรับบริการรถแท็กซี่ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ การรับขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ การขอหนังสือรับรองบ้านพักอาศัย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตารางที่ ๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) และร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐ ๘๐.๐๐%	๑๔ ๑๘.๖๖%	๑ ๑.๓๓%		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่	๔๙ ๖๕.๓๓%	๒๓ ๓๐.๖๖%	๓ ๔.๐๐%		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๓๓ ๔๑.๓๓%	๓๕ ๔๖.๖๖%	๗ ๙.๓๓%		
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕ ๓๐.๖๖%	๔๐ ๕๓.๓๓%	๑๐ ๑๓.๓๓%		

อภิปรายผล

ประชาชนผู้ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละรวม ๙๕.๗๓ อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มากที่สุด

๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละรวม ๙๖.๒๗ อยู่ในเกณฑ์การประเมินมากที่สุด

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละรวม ๘๖.๙๓ อยู่ในเกณฑ์การประเมินมาก

๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละรวม ๘๔.๐๐ อยู่ในเกณฑ์การประเมินมาก

ตารางที่ ๖ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) และร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘ ๒๔.๐๐%	๔๔ ๕๘.๖๖%	๑๓ ๑๗.๓๓%		
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๔ ๘๕.๓๓%	๙ ๑๒.๐๐%	๒ ๒.๖๐%		
๓.มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐ ๕๓.๓๓%	๒๙ ๓๘.๖๖%	๖ ๘.๐๐%		

อภิปรายผล

ประชาชนผู้ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มาก

๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๒ อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มากที่สุด

๓.มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๗ อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มาก

ตารางที่ ๘ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน) และร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๘ ๖๔.๐๐	๒๒ ๒๙.๓๓	๕ ๖.๖๖		

อภิปรายผล

ประชาชนผู้ขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๗ อยู่ในเกณฑ์การประเมิน มากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๖

ระดับความพึงพอใจปานกลาง

จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจมากที่	จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๖
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๓

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจมากที่	จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๓
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยมโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๓ รองลงมาคือความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๗ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยมในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๓ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพในทุกด้าน ดังนี้คือ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๗๓ ในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและถูกต้องและมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอรวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพี่น้องประชาชน

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๕๓ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ประชาชน มีเอกสาร แผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์แผนผังและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานขออนุญาตต่าง ๆ มีการให้บริการเชิงรุกและฉับไว มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ การให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๔๗ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการ มีความสะดวก สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่จอดรถ พร้อมให้บริการมีป้ายบอกทาง แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะการให้บริการ มีการให้บริการครอบคลุม เหมาะสมและตรงความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๑ ดังนี้

๑. ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มช่องทางให้พี่น้องประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา มากยิ่งขึ้น

๒. สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริตและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันควรปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๓. ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเอง และแนวทางพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกยุค