



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ



รายงานผล

การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	(๒๘.๕๗)
หญิง	๑๔๕	(๗๑.๔๒)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๘	(๓.๙๕)
๒๖ – ๓๕ ปี	๑๐๗	(๕๒.๗๐)
๓๖ – ๖๐ ปี	๖๙	(๓๔.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	(๙.๓๖)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๗๘	(๓๘.๔๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖๖	(๓๒.๕๑)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๓	(๑๖.๒๕)
ปริญญาตรี	๒๑	(๑๐.๓๔)
ปริญญาโท	๕	(๒.๔๖)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๕	(๓๖.๙๔)
รับจ้าง	๒๔	(๑๑.๘๒)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๕	(๓๖.๙๔)
รับราชการ	๒๖	(๑๒.๘๐)
ข้าราชการบำนาญ	๓	(๑.๔๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๐	๒๓	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๑	๑๙	๑๓	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ	๑๙๓	๕	๕	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๙๐	๑๐	๓	-	-
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘๘	๙	๖	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๙๙	๔	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๐	๕๐	๓	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๕	๒๙	๙	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุดชุม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุดชุมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ และในระดับมาก เฉลี่ย ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๓ ในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธยาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๘.๖๖ ระดับมาก ร้อยละ ๑๑.๓๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๒๓ ระดับดี ร้อยละ ๙.๓๕ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๖.๔๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๕.๐๗ ระดับมาก ร้อยละ ๒.๔๖ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๔๖
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๓.๕๙ ระดับมากร้อยละ ๔.๙๒ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๔๗
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับมากที่สุดร้อยละ ๙๒.๖๑ ระดับมากร้อยละ ๔.๔๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๙๕
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๘.๐๒ ระดับดี ร้อยละ ๑.๙๗
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๓.๘๙ ระดับมากร้อยละ ๒๔.๖๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๔๗
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๑.๒๘ ระดับมากร้อยละ ๑๔.๒๘ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๔๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุดยม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๑

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๗.๑ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการประเมิน

๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่อง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล