

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ อบต.ซับใหญ่ โดยการทอดแบบสอบถาม และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปจำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔- มีนาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๕	(๓๓.๓๓)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗	(๑๕.๕๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๕	(๑๑.๑๑)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๗	(๖๐.๐๐)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	(๑๕.๕๖)
รับราชการ	๓	(๖.๖๗)
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒%	-	-

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	/			
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	/			
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	/			
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	/			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/		
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ		/		
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		/		
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		/		
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	/			
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/		
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/		
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	/			
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ				
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	/			
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	/			
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	/			

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับคือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่รองรับประชาชนมากกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย