

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอร่องคำ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....
ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอร่องคำ จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและวางแผนปรับปรุงด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอร่องคำ จังหวัดอุบลราชธานี มีผลการประเมินตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๗	๑๔
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๒	๒๔
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๕	๓๐
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๑	๒๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๙	๑๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๘	๓๖
ปริญญาตรี	๕	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๕	๕๐
รับจ้าง	๙	๑๘
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๒๒
รับราชการ	๕	๑๐
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๙๒	๘	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน	๙๐	๖	๔	-	-
๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	๙๕	๖	๒	-	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๙๘	๒	-	-	-
๕. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน	๙๒	๒	๖	-	-
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ					
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๔	-	-	-
๒. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๙๘	๒	-	-	-
๓. ความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๖	๔	-	-	-
๔. สอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๙๔	๒	๔	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ ไม่รับสินบน มิหาประโยชน์โดยมิชอบ	๑๐๐	-	-	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
๑. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น	๙๐	๖	๔	-	-
๒. ความชำนาญในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔	๖	-	-	-
๓. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	๙๖	๔	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๙๐	๖	๔	-	-
๒. จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๘	๘	๔	-	-
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๐	๖	๔	-	-
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๒	๖	๒	-	-

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๙
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๒
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗

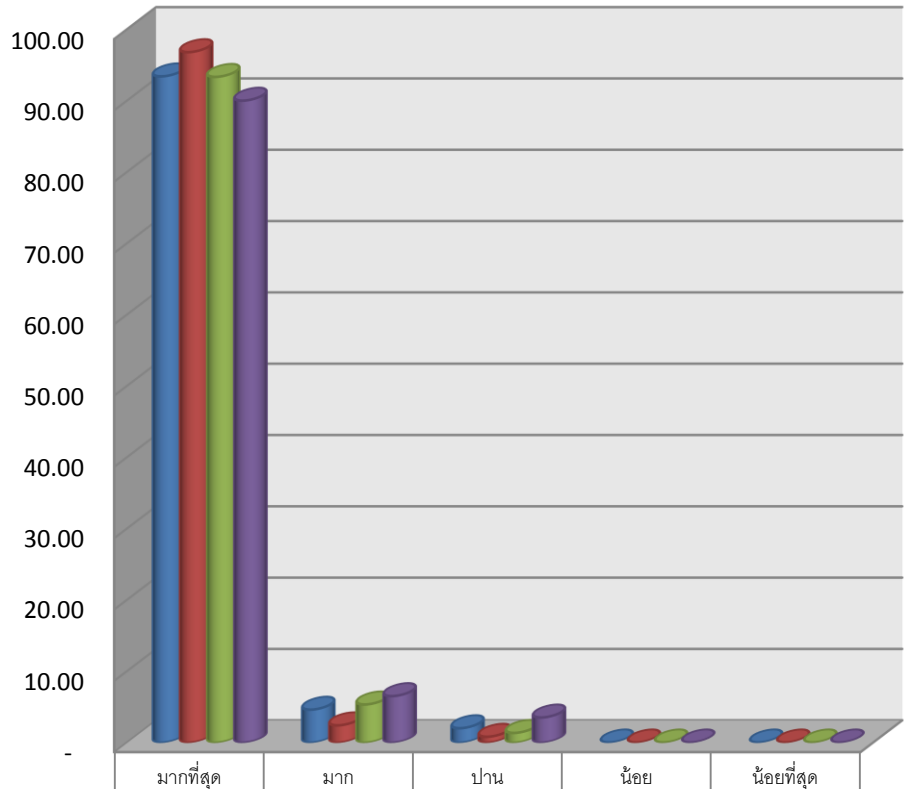
จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสคิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และเรียงตามลำดับ คือ ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมและความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ สอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความชำนาญในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ส่วนให้บริการที่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ได้แก่การจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มช่องการบริการให้เข้าถึงสะดวก
- ๗.๒ ควรมีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ชัดเจน
- ๗.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม
- ๗.๔ ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด



	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
■ ด้านกระบวนการให้บริการ	93.40	4.60	2.00	0	0
■ ด้านจิตสำนึกการบริการ	96.80	2.40	0.80	0	0
■ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	93.33	5.33	1.34	0	0
■ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.00	6.50	3.50	0	0

