

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๓๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗	๓๔
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๗	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐
รวม	๕๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๒	๒๔
ผู้ประกอบการ	๖	๑๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๔	๘
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๘/๑๖%	๓๘/๗๖%	๔/๘%	๐/๐%	๐/๐%
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒/๔%	๔๔/๘๘%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔/๘%	๔๑/๘๒%	๔/๘%	๑/๒%	๐/๐%
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑/๒%	๔๒/๘๔%	๖/๑๒%	๑/๒%	๐/๐%
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐/๐%	๔๔/๘๘%	๕/๑๐%	๑/๒%	๐/๐%
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒/๔%	๓๙/๗๘%	๘/๑๖%	๑/๒%	๐/๐%

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖/๑๒%	๔๐/๘๐%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖/๑๒%	๔๐/๘๐%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔/๒๘%	๓๔/๖๘%	๑/๒%	๑/๒%	๐/๐%
	๔.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒/๔%	๔๕/๙๐%	๒/๔%	๑/๒%	๐/๐%
	๕.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓/๖%	๔๓/๘๖%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๖.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓/๖%	๔๓/๘๖%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%
	๓.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน อยู่ในระดับใด	๓/๖%	๔๓/๘๖%	๓/๖%	๑/๒%	๐/๐%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

๗.๒ ควรนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน