

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง
ประจำปี พ.ศ. 2562



รวบรวมโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง
อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผล การบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและ ความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ การดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและ สั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมา ซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จำนวน ๑๐๐ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑- กันยายน ๒๕๖๒

แบบสอบถาม(เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสอบถาม

แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลกุดชุมแสงในการรับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย หญิง
- ๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓.การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตุ่มแสง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.เพศ ชาย จำนวน ๔๔ คน หญิง จำนวน ๕๖ คน
- ๒.อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๑ คน ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๗ คน
๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๒ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน
- ๓.การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๖๖ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๑๘ คน
๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๘ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน
๕.ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
๗. อื่น ๆ (ไม่มี)
- ๔.อาชีพ ๑. เกษตรกร จำนวน ๕๔ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๗ คน
๓. รับราชการ จำนวน ๖ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน
๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๑ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๕	๙๕	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๖	๙๓	๑	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๘	๙๒	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๓	๙๗	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๗	๙๓	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๕	๙๕	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๘	๙๒	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๕	๙๔	๑	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๓๖-๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้และควรปรับปรุงโดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๕.๘๗ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๙๓.๘๗ คน ระดับพอใช้ เฉลี่ย ๐.๒๕ คนและควรปรับปรุง เฉลี่ย ๐ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนในระดับดีสูงสุด ๙๗ คน มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่ายและมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีคะแนนในระดับดีเท่ากันคือ ๙๕ คนมีการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีคะแนนคือ ๙๔ คนมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และ มีการจัดสถานที่รอให้บริการ มีคะแนนเท่ากันคือ ๙๓ คนมีความสุภาพในการให้บริการและมีห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอมีคะแนนเท่ากันคือ ๙๒ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใช้ ที่มีค่าคะแนนสูงสุด ได้แก่ ประเด็นการมีป้ายประชาสัมพันธ์และความสุภาพในการให้บริการจำนวนเท่ากันเท่ากับการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรมคือ ๑ คน คนและคะแนนความพึงพอใจ ในระดับควรปรับปรุงไม่มี ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดทำป้ายที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและมองเห็นได้อย่างทั่วถึงและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว มีห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕ ดี ร้อยละ ๙๕ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๖ ดี ร้อยละ ๙๓ พอใช้ ร้อยละ ๑ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๘ ดี ร้อยละ ๙๒ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓ ดี ร้อยละ ๙๗ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๗ ดี ร้อยละ ๙๓ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕ ดี ร้อยละ ๙๕ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๘ ดี ร้อยละ ๙๒ พอใช้ ร้อยละ ๐ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
 ๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๕ ดี ร้อยละ ๙๔ พอใช้ ร้อยละ ๑ ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐
- สรุปผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับที่ ๒ เกณฑ์ ดี คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๗

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรจัดให้มีมุมเด็กเล่นมีอุปกรณ์ของเล่นสำหรับเด็ก
 ๒. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้บริการประจำสำนักงาน
 ๓. ควรจัดมุมเครื่องตีระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ
 ๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 ๕. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
 ๖. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง