



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี



รายงานผล

การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา อำเภอลำลูกกา จังหวัดลพบุรี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา อำเภอลำลูกกา จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๖๓ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๖๓	(๓๘.๖๕)
หญิง	๑๐๐	(๖๑.๓๕)
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๐	(๑๒.๒๖)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๐๗	(๖๕.๖๕)
๓๖ - ๖๐ ปี	๒๔	(๑๔.๗๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๗.๓๖)
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๓.การศึกษา		
ประถม	๒๐	(๑๒.๒๖)
มัธยมศึกษา	๙๕	(๕๘.๓)
ปวส.หรือเทียบเท่า	๓๐	(๑๘.๔)
ปริญญาตรี	๑๖	(๙.๘๑)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๑.๒๒)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๗๑	(๔๓.๕๕)
รับจ้าง	๖๓	(๓๘.๖๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	(๕.๕๒)
รับราชการ	๑๕	(๙.๒๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๕	(๔.๙๐)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๖๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๓	๑๐	-	-	-	๙๓.๘๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๕๑	๑๒	-	-	-	๙๒.๖๓
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๕๘	๕	-	-	-	๙๖.๙๓
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๕๔	๙	-	-	-	๙๔.๔๗
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕๐	๑๓	-	-	-	๙๒.๐๒
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีความชัดเจน	๑๕๘	๕	-	-	-	๙๖.๙๓
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ใช้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๓	๑๐	-	-	-	๙๓.๘๖
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๐	๓	-	-	-	๙๘.๑๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลาในภาพรวมอยู่ระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๕๐.๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๖๐ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความ ต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๑๖๐ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีผู้ตอบแบบสอบถาม และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๑๕๘ คน และ ๑๕๔ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและมีผังลำดับขั้นตอนและ

ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คือจำนวน ๑๕๓ คน และ ๑๕๑ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ประเด็นการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อัจฉริยะ แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๓.๘๖ ระดับดี ร้อยละ ๖.๑๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๒.๖๓ ระดับดี ร้อยละ ๗.๓๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๙๖.๙๓ ระดับดี ร้อยละ ๓.๐๖
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ร้อยละ ๙๔.๔๗ ระดับดี ร้อยละ ๕.๕๒
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๙๒.๐๒ ระดับดี ร้อยละ ๗.๙๗
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๖.๙๓ ระดับดี ร้อยละ ๓.๐๖
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๙๓.๘๖ ระดับดี ร้อยละ ๖.๑๓
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ร้อยละ ๙๘.๑๕ ระดับดี ร้อยละ ๑.๘๔

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๘

๗.ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาประเด็นต่างๆดังนี้

- ๗.๑ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารระหว่างรอรับบริการ
- ๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่อง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา