



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ (จำนวน ๑๒ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

(นายสมชาย คงจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลทุ่งควาวัด ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๔	๔๔
หญิง	๕๖	๕๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๒๒	๒๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๑	๓๑
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๓	๒๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๑๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓	๑๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๒	๑๒
สมรส	๗๘	๗๘
ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่	๑๐	๑๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒๖	๒๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๒๑
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๐	๒๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๙
ปริญญาตรี	๒๒	๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๕. อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	๙
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๑	๑๑
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๒	๑๒
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓๗	๓๗
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๓๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๕. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒	๒
๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๓๒
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔๑	๔๑
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๒๕
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๑	<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
	๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๕	๖๔	๑	๐	๐
	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
	๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๓	๕๗	๐	๐	๐
	๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
	๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
	๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
	๗. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๒	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อ่อนโยน)	๕๖	๔๔	๐	๐	๐
	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๕๓	๔๗	๐	๐	๐
	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒	๔๘	๐	๐	๐
	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็น อย่างดี	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๓	๔๗	๐	๐	๐
	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๒	๔๘	๐	๐	๐
	๗. โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๕๕	๔๕	๐	๐	๐

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๓	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	๓๘	๕๙	๓	๐	๐
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	๓๖	๖๑	๓	๐	๐
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๙	๖๐	๑	๐	๐
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
	๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๖	๕๔	๐	๐	๐
	๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๒	๕๘	๐	๐	๐
	๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	๔๕	๕๕	๐	๐	๐
	๙. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๓๕	๖๕	๐	๐	๐
๔	<u>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</u>					
	๑. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
	๒. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๕	๕๕	๐	๐	๐
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๐	๕๐	๐	๐	๐

๑) กลุ่มผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาต์ จะมี เพศหญิง มากกว่า เพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน

๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาต์ อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

- ๓) รายการประเมินทั้ง ๒๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้
- | | |
|----------------------|---------------|
| ในระดับ พอใจ | เฉลี่ย ๔๕.๘๘% |
| ในระดับ ค่อนข้างพอใจ | เฉลี่ย ๕๓.๘๑% |
| ในระดับ เฉยๆ | เฉลี่ย ๐.๓๑% |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๙%

๗. ปัญหา

-

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑) แบบประเมิน ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ขอให้เพิ่มเติม อายุ กว่า ๒๐ ปี
- ๒) อาชีพ ขอให้เพิ่ม อาชีพเกษตรกรกรรมไปด้วย