



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ (จำนวน ๑๒ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

(นายสมชาย คงจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาต์ อำเภอละแม จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาต์ อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลทุ่งควาต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาต์ อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควาต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐	๔๐
หญิง	๖๐	๖๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๒
๒๐ – ๓๐ ปี	๑๘	๑๘
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๕	๒๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๐	๒๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑	๑๑
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๑๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๒	๑๒
สมรส	๗๘	๗๘
หม้าย / 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	๑๒	๑๒
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๓๑
เกษตรกรรวม	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๕. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๐	๐
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๓๒
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๔๑	๔๑
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๗	๒๗
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	๖๗	๓๓	๐	๐	๐
	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
	๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๐	๔๐	๐	๐	๐
	๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๖	๓๔	๐	๐	๐
	๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๐	๔๙	๑	๐	๐
	๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๕	๔๕	๐	๐	๐
	๗. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๖๐	๔๐	๐	๐	๐
๒	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</u>					
	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิษาค์ยดี)	๗๐	๓๐	๐	๐	๐
	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๖๕	๓๔	๑	๐	๐
	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒	๔๘	๐	๐	๐
	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็น อย่างดี	๖๗	๓๒	๑	๐	๐
	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๐	๒๘	๒	๐	๐

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน				
		พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๙	๑๐	๑	๐	๐
	๗. โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๕๕	๔๕	๐	๐	๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	๓๘	๕๙	๓	๐	๐
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	๔๘	๕๑	๑	๐	๐
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๐	๕๐	๐	๐	๐
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔๓	๕๒	๕	๐	๐
	๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕๐	๔๘	๑	๑	๐
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๖	๕๓	๑	๐	๐
	๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๒	๕๗	๑	๐	๐
	๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๕	๕๓	๐	๒	๐
	๙. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๖๐	๔๐	๐	๐	๐
๔	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๔	๕๕	๑	๐	๐
	๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๕	๕๕	๐	๐	๐
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๐	๕๐	๐	๐	๐

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

๒) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด อยู่ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

๓) รายการประเมินทั้ง ๒๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ในระดับ พอใจ	เฉลี่ย ๕๕.๑๙%
ในระดับ ค่อนข้างพอใจ	เฉลี่ย ๔๓.๙๖%
ในระดับ เฉยๆ	เฉลี่ย ๐.๗๓%
ในระดับ ไม่ค่อยพอใจ	เฉลี่ย ๐.๑๒%

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคาวิด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕%

๗. สิ่งประทับใจ

- ๑) พนักงานพูดคุยเป็นกันเอง
- ๒) พนักงานพูดเพราะ
- ๓) บริการดี

๘. ปัญหา

- ๑) ขาดคู่มือการให้ความรู้
- ๒) เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัย

๙. ข้อเสนอแนะ

- ๑) เพิ่มเติมเก้าอี้นั่งรอในการรอรับบริการ
- ๒) ควรมีห้องน้ำผู้พิการไว้รองรับผู้ใช้บริการ
- ๓) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สามารถใช้งานได้ทุกห้อง
- ๔) อยากให้มีการบริการนอกสถานที่เหมือนที่เคยทำมา
- ๕) จัดหาสื่อและการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการต่อไป