

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแชะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแชะ
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแชะ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแชะ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแชะ ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๕๕
หญิง	๕๕	๕๕
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔	๔
ระหว่าง ๑๙-๔๐ ปี	๔๐	๔๐
ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี	๒๙	๒๙
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๗	๒๗
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๑	๖๑
มัธยมศึกษา/ปวช.	๒๒	๒๒
ปวส./อนุปริญญา	๕	๕
ปริญญาตรี	๖	๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖

ลำดับ ที่	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
รับจ้าง	๔๒	๔๒
เกษตรกร	๓๔	๓๔
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๔
อื่น ๆ		
๕. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ		
สำนักงานปลัด	๒๓	๒๓
กองคลัง	๔๔	๔๔
กองช่าง	๑๐	๑๐
กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	๕	๕
กองสวัสดิการสังคม	๑๙	๑๙

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด	←	-----	→	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๒.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
๓.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจน					
๒.	การให้บริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม					
๓.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านอำนวยความสะดวก						
๑.	สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย					
๒.	ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ					
๓.	การบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือ					
๔.	การบริการห้องสุขามีความเหมาะสม					
๕.	สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					

จากตารางที่ ๒ สรุปผลการวิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ค่าคะแนน ๕ ระดับ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวม	๕,๓๖๓
ค่าเฉลี่ย	๔.๔๗
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	๐.๓๘
C.V (%)	๘.๕๖
แปรผล	มาก

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ ได้คะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕ จากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ ๑๐๐ คน

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

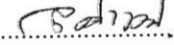
(ลงชื่อ)..... 


(นางสาวณพนภา เยื้องกระโทก)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

- เสนอนายก อบต.

- ข้อเสนอเพิ่มเติม

(ลงชื่อ)..... 

(ลงชื่อ)..... 

(นายล้อม แยมสุวรรณรัตน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

(นายเกล้า สุริยะพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ