

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล
อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล
อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๕๐	

๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า/ปวส.		
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๘	๓๖
ประกอบการธุรกิจส่วนตัว	๓	๖
รับราชการ	๒๖	๕๒
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
อื่น ๆ		
รวม	๕๐	๕๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๖%	๔/๔%		
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจนต้องน่าเชื่อถือ	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%		
๔	เจ้าหน้าที่แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๕	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%		
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%		
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ
- ๑ ระดับความพึงพอใจควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตาล โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖