



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช
อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๗๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๓๒ ๔๓	๔๒.๖๗ ๕๗.๓๓	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑-๔๐ ปี - ๔๑-๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑ ๑๗ ๒๙ ๑๘	๑๔.๖๗ ๒๒.๖๖ ๓๘.๖๗ ๒๔.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี - อื่น ๆ	๒๒ ๓๔ ๑๗ ๒ ๐	๒๙.๓๓ ๔๕.๓๓ ๒๒.๖๗ ๒.๖๗ ๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. อาชีพ			
- เกษตรกร	๒๙	๓๘.๖๗	
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๐.๐๐	
- รับราชการ	๑๑	๑๔.๖๗	
- ข้าราชการบำนาญ	๗	๙.๓๓	
- อื่น ๆ	๑๓	๑๗.๓๓	

สรุป

๑. ผู้มารับบริการ เพศชายร้อยละ ๔๒.๖๗ และเพศหญิงร้อยละ ๕๗.๓๓
๒. ผู้มารับบริการ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปีร้อยละ ๑๔.๖๗, อายุ ๒๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๖๖, อายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๓๘.๖๗ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๔.๐๐
๓. ผู้มารับบริการ จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๒๙.๓๓, จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๕.๓๓, จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๒.๖๗ และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๖๗
๔. ผู้มารับบริการ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๓๘.๖๗, ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๐.๐๐, รับราชการ ร้อยละ ๑๔.๖๗, ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ ๙.๓๓ และประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ ๑๗.๓๓



ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๕ คน

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	คิดเป็น ร้อยละ
๑	การให้บริการ						
	๑.๑ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๒	๒๓	๑๗	๓	-	๗๓.๓๓
	๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๒๘	๑๓	๕	-	๗๖.๐๐
๒	ขั้นตอนการให้บริการ						
	๒.๑ ขั้นตอนมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕	๒๒	๑๗	๑๑	-	๖๒.๖๗
	๒.๒ มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่ ชัดเจน	๒๒	๒๗	๑๕	๑๑	-	๖๕.๓๓
๓	บุคลากรที่ให้บริการ						
	๓.๑ ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๒๐	๒๙	๑๘	๘	-	๖๕.๓๓
	๓.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	๒๗	๓๔	๙	๕	-	๘๑.๓๓
	๓.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน	๒๖	๓๕	๑๒	๒	-	๘๑.๓๓
	๓.๔ ให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔๓	๒๒	๑๐	-	-	๘๖.๖๗
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก						
	๔.๑ มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	๒๕	๒๒	๒๗	๑	-	๖๒.๖๖
	๔.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม	๒๒	๒๐	๒๘	๕	-	๕๖.๐๐
	๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	๒๕	๒๕	๒๒	๓	-	๖๖.๖๗
	๔.๔ จุดให้บริการสามารถ เข้าถึงได้อย่างสะดวก	๒๒	๒๘	๑๘	๓	-	๖๖.๖๗

สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านการให้บริการ

- เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๓๓
- ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๐๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๒.๖๗
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

ร้อยละ ๖๕.๓๓

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๕.๓๓
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๓๓
- ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๓๓
- ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๖๗

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๒.๖๖
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม พบว่าผู้มารับบริการ

มีความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๐๐

- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๖.๖๗
- จุดให้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๖.๖๗

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เห็นควรปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
๒. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ให้บริการประชาชน รวมถึงการใช้คำพูดในการสื่อสารที่เหมาะสม มีความชัดเจน สื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง
๓. เพิ่มช่องทางในการให้บริการ เช่น ให้บริการผ่าน Google Form เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ
๔. ปรับปรุงสถานที่รองรับผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งควรจัดให้เพียงพอ, น้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ
๕. ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการและมีความชัดเจน สามารถเข้าถึงได้ง่าย
