

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๒๐ คน (๔๐ %)	หญิง จำนวน ๓๐ คน (๖๐ %)
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน (๑๐ %)	
	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๑๕ คน (๓๐ %)	
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน (๔๐ %)	
	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน (๒๐ %)	
๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน (๕๐ %)	
	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๕ คน (๑๐ %)	
	๓.ปวช./ปวส. จำนวน ๑๐ คน (๒๐ %)	
	๔. อนุปริญญา จำนวน ๔ คน (๘ %)	
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน (๑๐ %)	
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน (๒ %)	
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)	
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร จำนวน ๒๓ คน (๔๖ %)	
	๒.ลูกจ้าง จำนวน ๙ คน (๑๘ %)	
	๓.รับราชการ จำนวน ๓ คน (๖ %)	
	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน (๑๐ %)	
	๕.นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน (๒๐ %)	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๗ (๕๔ %)	๒๓ (๔๖ %)	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔ (๔๘ %)	๒๖ (๕๒ %)	๐	๐
๓	มีความสุภาพในการให้บริการ	๑๙ (๓๘ %)	๓๑ (๖๒ %)	๐	๐
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙ (๓๘ %)	๓๑ (๖๒ %)	๐	๐
๕	การจัดสถานที่ให้บริการ	๑๘ (๓๖ %)	๓๒ (๖๔ %)	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	๒๕ (๕๐ %)	๒๕ (๕๐ %)	๐	๐
๗	น้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ	๒๕ (๕๐ %)	๒๕ (๕๐ %)	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการอย่างยุติธรรม	๒๔ (๔๘ %)	๒๖ (๕๒ %)	๐	๐
รวม		๑๘๑ (๔๕.๒๕ %)	๒๑๙ (๕๔.๗๕ %)	๐	๐

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ในระดับดีมาก- ระดับดี ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (ระดับดีมาก ร้อยละ ๔๕.๒๕ และระดับดี ร้อยละ ๕๔.๗๕)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีค่าความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

๓. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง