

สรุปผลการประเมินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น

.....

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- ชื่อผู้ขอรับบริการ
- ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ
- โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. บริการรับลงทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
๒. บริการจดทะเบียนพาณิชย์
๓. บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ
๔. บริการแก้ไขที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๕. บริการรับลงทะเบียนสุนัขและแมวที่มีเจ้าของ
๖. บริการกู้ชีพเจ็บป่วยฉุกเฉิน
๗. บริการดับเพลิงอัคคีภัย
๘. บริการแก้ไขปัญหาย้ายแปลง
๙. บริการให้ความช่วยเหลือหลังเกิดวาตภัย
๑๐. บริการขอยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์
๑๑. บริการคืนเงินค้ำประกัน
๑๒. บริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ
๑๓. บริการรับลงทะเบียนผู้พิการ
๑๔. บริการรับลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์
๑๕. บริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร
๑๖. บริการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๑๗. อื่นๆ.....

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน ๔ ข้อ

- ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๔ ข้อ

- ๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- ๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- ๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๔ ข้อ

- ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
- ๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ
- ๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
- ๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตอนที่ ๔ ด้านที่ควรปรับปรุง/ปัญหาข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ มีจำนวน ๔ ระดับ

- ระดับมากที่สุด
- ระดับมาก
- ระดับปานกลาง
- ระดับน้อย

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๙๐	๔๘.๓๓
หญิง	๓๑๐	๕๑.๖๗
รวม	๖๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๐๐ คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน ๒๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๓ แยกเป็นเพศหญิง ๓๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งาน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. บริการรับลงทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๒	๒.๐
๒. บริการจดทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๑.๗
๓. บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ	๑๒	๒.๐
๔. บริการแก้ไขที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘	๑.๓
๕. บริการรับลงทะเบียนสุนัขและแมวที่มีเจ้าของ	๑๘๙	๓๑.๕
๖. บริการกู้ชีพเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๑๙๑	๓๑.๘
๗. บริการดับเพลิงอัคคีภัย	๐	๐.๐
๘. บริการแก้ไขปัญหาภัยแล้ง	๔	๐.๗
๙. บริการให้ความช่วยเหลือหลังเกิดวาตภัย	๐	๐.๐
๑๐. บริการขอยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์	๗	๑.๒
๑๑. บริการคืนเงินค้ำประกัน	๑๒	๒.๐
๑๒. บริการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ	๙๖	๑๖.๐
๑๓. บริการรับลงทะเบียนผู้พิการ	๑๒	๒.๐
๑๔. บริการรับลงทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐
๑๕. บริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	๒๔	๔.๐
๑๖. บริการรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒๓	๓.๘
๑๗. อื่นๆ.....	๐	๐

ตารางที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

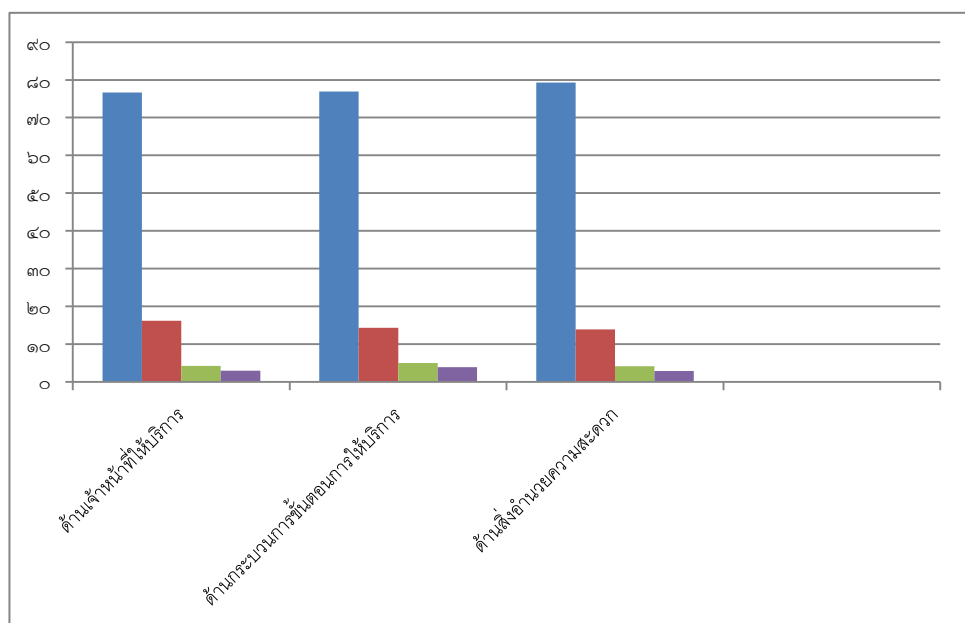
ด้าน/กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๐.๒๑	๑๒.๖๔	๕.๕๕	๑.๖
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๗๐.๒๓	๑๗.๕๖	๖.๐๑	๖.๒
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๐.๔๔	๑๓.๘๗	๓.๒๑	๒.๔๘
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๗๕.๘๙	๒๐.๕๖	๒.๑๔	๑.๔๑
เฉลี่ยในภาพรวม	๗๖.๖๙	๑๖.๑๖	๔.๒๓	๒.๙๒

ตารางที่ ๔ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้าน/กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๑.๑๔	๖.๔๒	๖.๑๗	๖.๒๗
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐.๒๑	๑๒.๖๔	๕.๕๕	๑.๖๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๗๕.๘๙	๒๐.๕๖	๒.๑๔	๑.๔๑
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	๗๐.๒๓	๑๗.๕๖	๖.๐๑	๖.๒๐
เฉลี่ยในภาพรวม	๗๖.๘๗	๑๔.๓๐	๔.๙๗	๓.๘๗

ตารางที่ ๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้าน/กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๕.๒๖	๑๒.๕๔	๖.๑๗	๖.๐๓
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสนเทศ	๗๙.๓๕	๑๖.๕๙	๒.๐๓	๒.๐๓
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘๐.๒๑	๑๔.๖๕	๓.๘๖	๑.๒๘
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวกปลอดภัย	๘๒.๑๔	๑๑.๓๔	๔.๕๗	๑.๙๕
เฉลี่ยในภาพรวม	๗๙.๒๔	๑๓.๗๘	๔.๑๖	๒.๘๒



แผนภาพแสดงความถึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับ 1 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.69 ระดับ 2 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 16.16 ระดับ 3 ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.23 น้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็น 2.92

ข้อเสนอแนะ

- กำชับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว แก้ไขตอบแบบข้อซักถามให้ประชาชนให้น่าเชื่อถือมากกว่านี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระดับ 1 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.87 ระดับ 2 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 14.30 ระดับ 3 ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.97 น้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็น 3.87

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มแผนผังขั้นตอนบริการชัดเจน โดยใส่ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพิ่ม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ระดับ 1 ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.24 ระดับ 2 ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 13.78 ระดับ 3 ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.16 น้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็น 2.82

ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดให้มีช่องทางรับบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังนี้ต่อไปนี้

- (1) ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้สามารถเดินทางได้สะดวก
- (2) ติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านเพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุทางถนน
- (3) ต้องการท่อระบายน้ำภายในหมู่บ้าน เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมขังเน่าเสีย