



ประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหานได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ได้กำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพบริการ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน จึงประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

(นางสาวบานเย็น พรหมภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน (สำนักปลัด)

ที่ -

วันที่ ๒๓/ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลละหาน (ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน)

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหานได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อสรุปผลการให้บริการประชาชนตามกระบวนการต่างๆ ซึ่งจากข้อมูลมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น ๒๖๕ ฉบับ พบว่า

- ผู้รับบริการร้อยละ ๙๒.๓๘ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

- ผู้รับบริการร้อยละ ๗.๖๒ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายระวิน เกรือธนาวิทย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด

- นรพ.

(นางสาววรลักษณ์ แอ่งบัวใหญ่)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น/คำสั่งปลัด อบต.ละหาน

โปรดพิจารณา

(นางสมคิด เทียงมาก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/คำสั่งนายก อบต.ละหาน

- ชวท.สีลมพันธ์ุ ใจดี/ระชนกนกพร

(นางสาวบานเย็น พรหมภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1. สรุป

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ได้กำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 265 คน แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

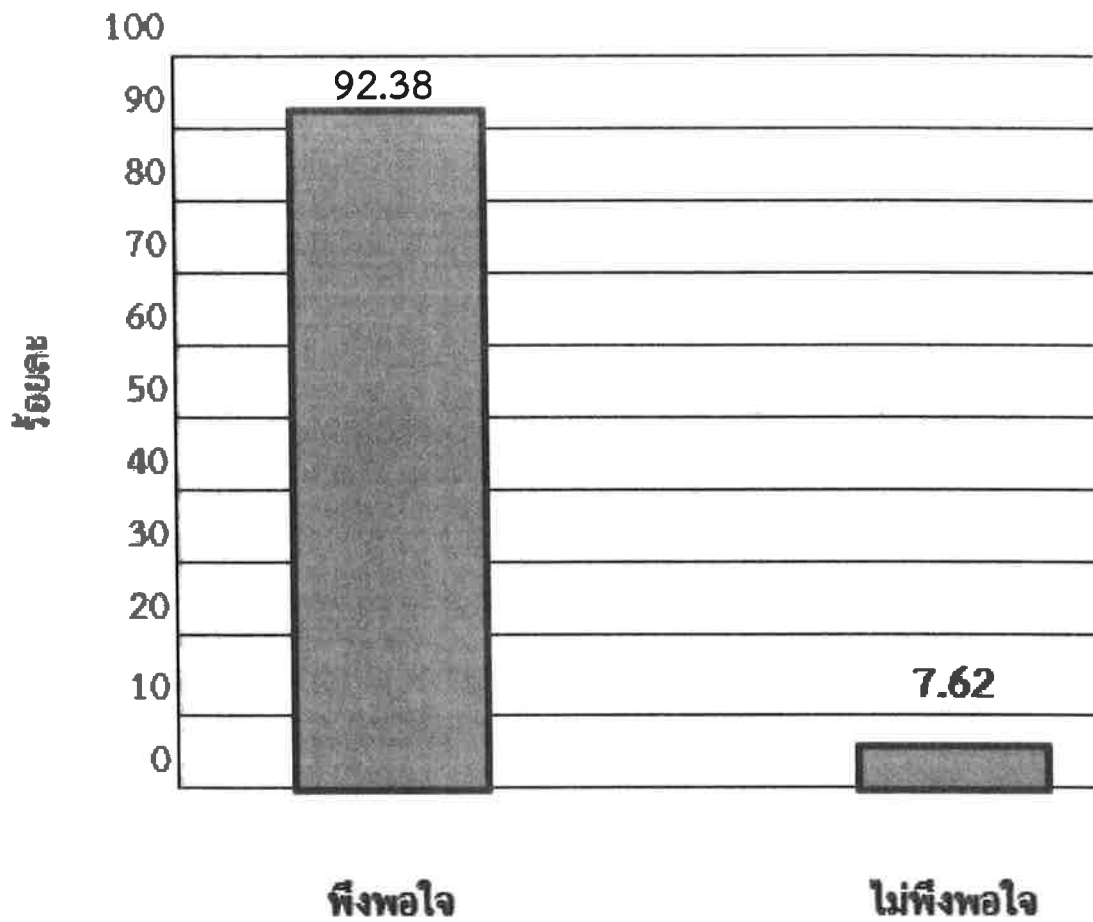
ตัวชี้วัดคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3. ด้านช่องทางการให้บริการ
- 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หลักการและแนวคิดที่นำมากำหนดเป็นประเด็นคำถามสำหรับใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความพอเพียง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม และความเหมาะสม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถสรุปได้ดังนี้

| รายการประเมิน | ความพึงพอใจ (ร้อยละ) | | รวม |
|-------------------------------------|----------------------|---------|-----|
| | ไม่พึงพอใจ | พึงพอใจ | |
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 7.15 | 92.85 | 100 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 6.48 | 93.52 | 100 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 12.33 | 87.67 | 100 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 5.56 | 94.44 | 100 |
| เฉลี่ยรวม | 7.62 | 92.38 | 100 |

โดยคิดเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ประชาชนที่พึงใจในคุณภาพบริการ มีร้อยละ 92.38 ส่วน
ประชาชนที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการมีร้อยละ 7.62 ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิแท่งได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส
จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2. อภิปรายผล

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ได้กำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 265 คน แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตัวชี้วัดคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนบุคคล | กลุ่ม | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-----------------------|-------|--------|
| เพศ | ชาย | 117 | 44 |
| | หญิง | 148 | 56 |
| | รวม | 265 | 100 |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3 |
| | 20 - 29 ปี | 10 | 4 |
| | 30 - 39 ปี | 45 | 17 |
| | 40 - 49 ปี | 54 | 20 |
| | 50 - 59 ปี | 66 | 25 |
| | 60 ปีขึ้นไป | 82 | 31 |
| | รวม | 265 | 100 |
| สถานภาพ | โสด | 57 | 22 |
| | สมรส | 170 | 64 |
| | หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 38 | 14 |
| | รวม | 265 | 100 |

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | กลุ่ม | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|--------------------------|-------|--------|
| ระดับการศึกษา | ไม่รู้หนังสือ | 0 | 0 |
| | ประถมศึกษา/เทียบเท่า | 97 | 37 |
| | ม.ต้น/เทียบเท่า | 37 | 14 |
| | ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า | 62 | 23 |
| | อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า | 23 | 9 |
| | ปริญญาตรี | 41 | 15 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 5 | 2 |
| | รวม | 265 | 100 |
| อาชีพ | นักเรียน นักศึกษา | 11 | 4 |
| | รับราชการ | 38 | 14 |
| | ค้าขาย | 55 | 21 |
| | พนักงานเอกชน | 24 | 9 |
| | รับจ้างทั่วไป | 22 | 8 |
| | เกษตรกร | 92 | 35 |
| | แม่บ้าน | 18 | 7 |
| | ว่างงาน | 5 | 2 |
| | อื่นๆ โปรรระบุ | 0 | 0 |
| | รวม | 265 | 100 |
| รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) | น้อยกว่า 2,000 บาท | 12 | 5 |
| | 2,000 - 5,000 บาท | 96 | 36 |
| | 5,001 - 10,000 บาท | 72 | 27 |
| | 10,001 - 15,000 บาท | 37 | 14 |
| | 15,001 - 20,000 บาท | 29 | 11 |
| | 20,000 บาทขึ้นไป | 19 | 7 |
| | รวม | 265 | 100 |

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 265 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56) อายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 31) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 64) ระดับการศึกษาประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 37) อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 35) และรายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) 2,000 - 5,000 บาท (ร้อยละ 36)

2.2 ข้อมูลการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

| ปัจจัยส่วนบุคคล | กลุ่ม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|------------|------------|
| จำนวนครั้งของการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา | 1 ครั้งต่อปี | 15 | 6 |
| | 2 - 3 ครั้งต่อปี | 125 | 47 |
| | 4 - 5 ครั้งต่อปี | 47 | 18 |
| | มากกว่า 5 ครั้งต่อไป | 78 | 29 |
| | รวม | 265 | 100 |
| งานที่มาขอรับบริการ | ด้านการบริการจัดเก็บภาษี | 103 | 39 |
| | ด้านทะเบียนพาณิชย์ | 8 | 3 |
| | ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 16 | 6 |
| | ด้านโยธา | 18 | 7 |
| | ด้านพัฒนาชุมชนและสังคม | 82 | 31 |
| | ด้านขอร้องเรียน | 5 | 2 |
| | ด้านแผนพัฒนาท้องถิ่น | 9 | 3 |
| | ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 21 | 8 |
| | ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและนันทนาการ | 3 | 1 |
| รวม | 265 | 100 | |
| ช่องทางที่มาขอรับบริการ | ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน | 265 | 100 |
| | ติดต่อทางโทรศัพท์ | 0 | 0 |
| | ติดต่อทางเว็บไซต์ | 0 | 0 |
| รวม | 265 | 100 | |
| เวลาที่มาขอใช้บริการ | 08.30 - 10.00 น. | 85 | 32 |
| | 10.01 - 12.00 น. | 100 | 38 |
| | 12.01 - 14.00 น. | 13 | 5 |
| | 14.01 - 16.30 น. | 67 | 25 |
| รวม | 265 | 100 | |
| ระยะเวลาที่มาใช้บริการ | 30 นาที หรือต่ำกว่า | 235 | 89 |
| | 31 นาที - 1 ชั่วโมง | 22 | 8 |
| | ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง | 5 | 2 |
| | ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง | 3 | 1 |
| | ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง | 0 | 0 |
| | มากกว่า 4 ชั่วโมง | 0 | 0 |
| รวม | 265 | 100 | |

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 265 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งของการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา คือ 2 - 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 47) งานที่มาขอรับบริการ คือด้านการบริการจัดเก็บภาษี (ร้อยละ 39) ช่องทางที่มาขอรับบริการ คือติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน (ร้อยละ 100) เวลาที่มาขอใช้บริการ คือ เวลา 10.01 - 12.00 น. (ร้อยละ 38) ระยะเวลาที่มารับบริการ คือ 30 นาที หรือต่ำกว่า (ร้อยละ 89)

2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| รายการที่ประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|-------------|------|---------|------|------|
| | ไม่พึงพอใจ | | พึงพอใจ | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1.1 มีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ | 0 | 10.1 | 85.0 | 4.9 | 0 |
| 1.2 ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว | 0 | 8.2 | 10.4 | 81.4 | 0 |
| 1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน | 0 | 0 | 89.2 | 7.6 | 3.2 |
| 1.4 มีการปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | 3.4 | 2.4 | 78.6 | 15.6 | 0 |
| 1.5 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 0 | 9.4 | 0 | 79.8 | 10.8 |
| 1.6 มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล | 0 | 9.4 | 70.6 | 15.2 | 4.8 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ | 0 | 7.2 | 90.0 | 2.8 | 0 |
| 2.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | 3.6 | 5.1 | 91.3 | 0 | 0 |
| 2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย | 0 | 1.4 | 19.4 | 75.2 | 4.0 |
| 2.4 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีความพร้อมในการให้บริการ | 0 | 7.2 | 90.0 | 2.8 | 0 |
| 2.5 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชน ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 0 | 7.9 | 87.1 | 3.2 | 1.8 |

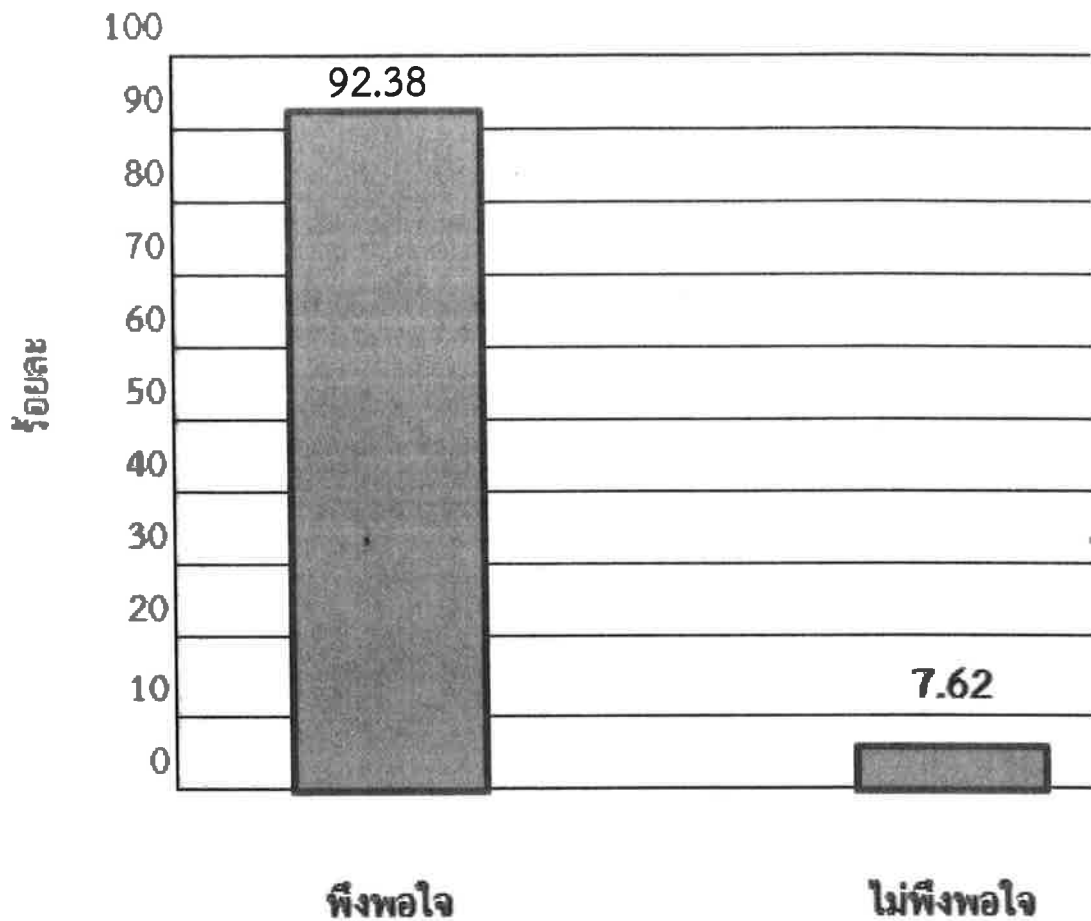
ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ต่อ)

| รายการที่ประเมิน | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|-------------|------|--------------|------|------|
| | ไม่พึงพอใจ | | พึงพอใจ | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 3.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และสะดวกในการให้บริการ | 1.4 | 11.6 | 84.2 | 1.6 | 1.2 |
| 3.2 มีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน และเหมาะสม เข้าใจง่าย | 2.2 | 12.3 | 85.5 | 0 | 0 |
| 3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว,e-mail,กล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เฟซบุ๊ก ไลน์ โทรศัพท์ | 0 | 1.4 | 91.1 | 4.7 | 2.8 |
| 3.4 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | 2.2 | 18.2 | 79.6 | 0 | 0 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 4.1 สถานที่บริการมีที่รองรับผู้มาบริการอย่างเพียงพอ | 0 | 10.1 | 87.7 | 2.2 | 0 |
| 4.2 มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ | 0 | 8.7 | 88.6 | 2.7 | 0 |
| 4.3 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด ร่มรื่น สวยงาม | 2.8 | 2.4 | 93.2 | 1.6 | 0 |
| 4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น แก้วน้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น | 0 | 1.4 | 89.8 | 7.6 | 1.2 |
| 4.5 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และระบบข้อมูลสารสนเทศบริการอย่างเพียงพอ | 0 | 2.4 | 87.3 | 7.2 | 3.1 |
| เฉลี่ย | 0.78 | 6.84 | 74.93 | 15.8 | 1.65 |
| | 7.62 | | 92.38 | | |

จากตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เนื้อหาที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นคำถามมีทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการร้อยละ 92.38 พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ผู้รับบริการร้อยละ 7.62 ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



ภาพที่ 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

2.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 จำนวน 265 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ไม่มีผู้ใดแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง