



ประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหานได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ได้กำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพบริการ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน จึงประกาศรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

(นางสาวบานเย็น พรหมภักดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

1. สรุป

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

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

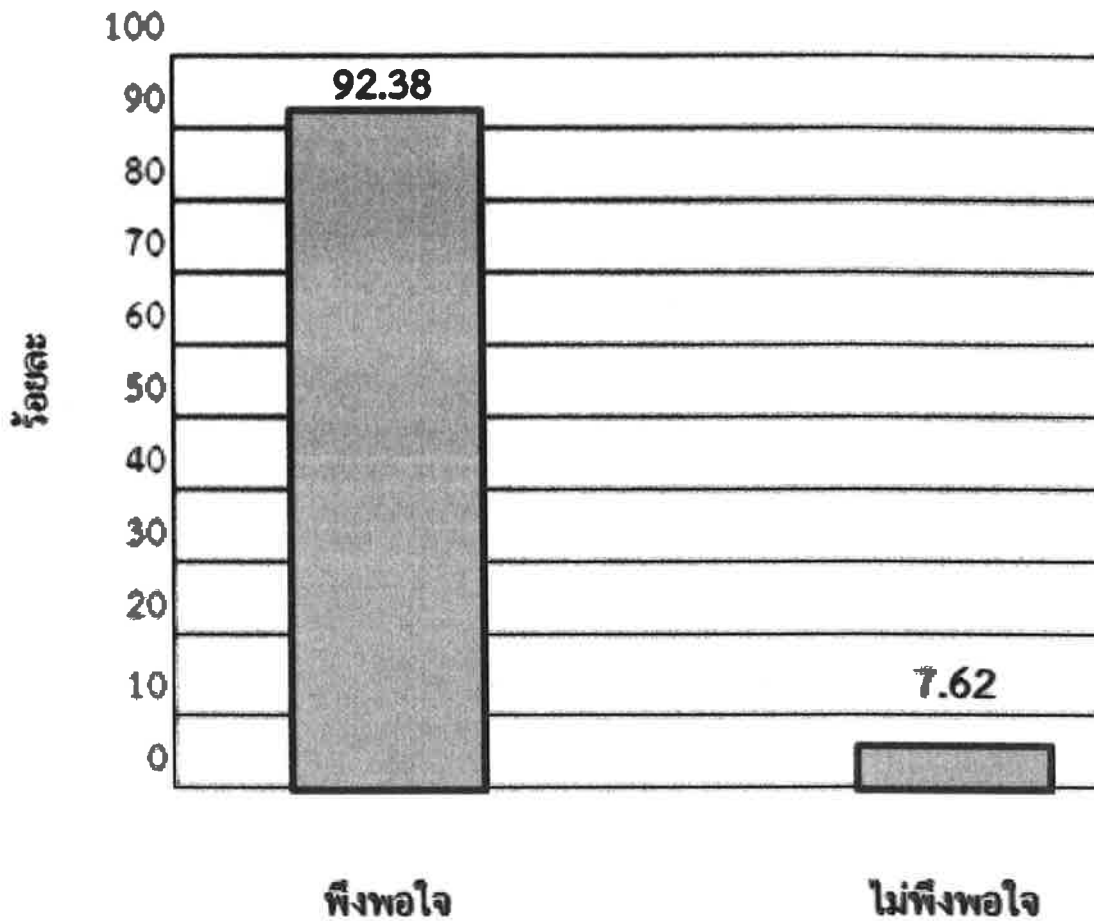
ตัวชี้วัดคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 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.2564

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.2564 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 โปรดระบุ	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 อำเภोजัตรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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.2564 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
	ด้านข้อร้องเรียน	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. 2564 จำนวน 265 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ จำนวนครั้งของการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา คือ 2 - 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 47) งานที่มาขอรับบริการ คือด้านบริการจัดเก็บภาษี (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.2564 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

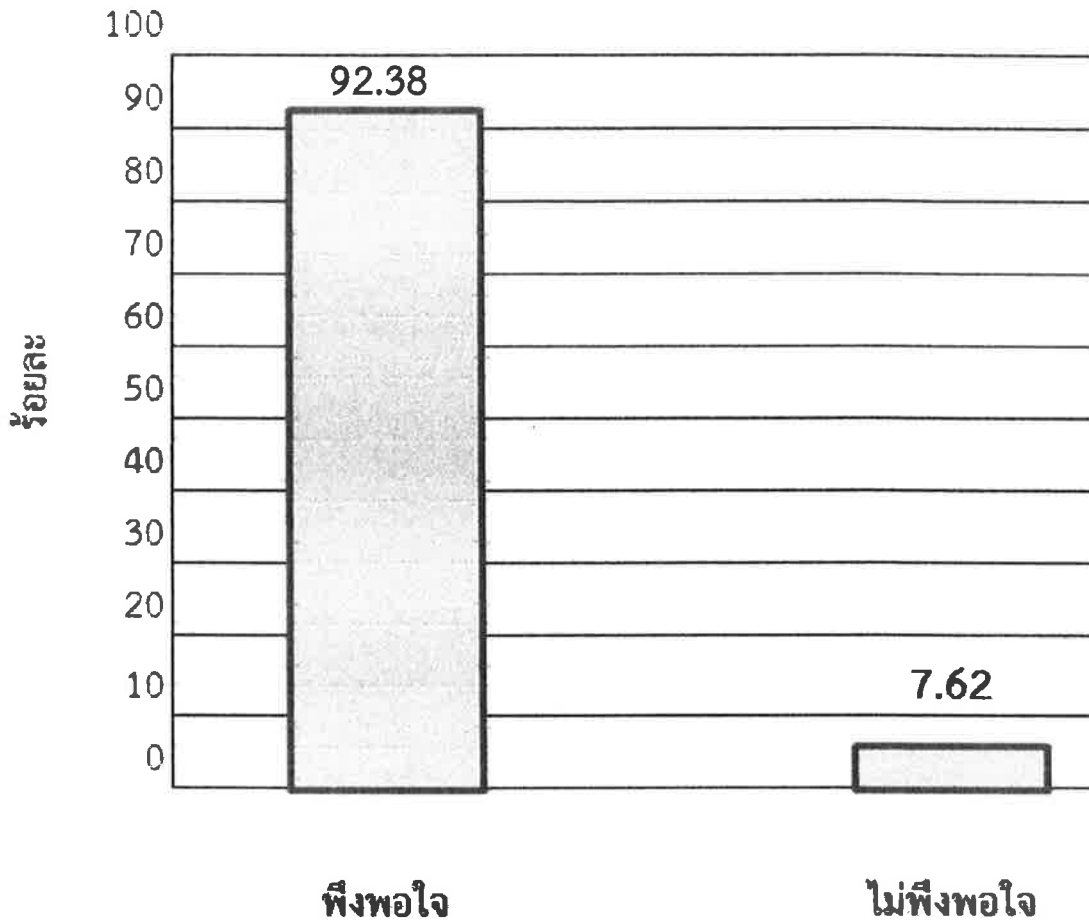
ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ต่อ)

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 เพชบุ๊ค 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 เก้าอี้ น้ำดื่ม 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 อำเภोजัตร์รัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เนื้อหาที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจมี 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นคำถามมีทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการร้อยละ 92.38 พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजัตร์รัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ผู้รับบริการร้อยละ 7.62 ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजัตร์รัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



ภาพที่ 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

2.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามชนิดปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 265 คน ที่ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรขยายการบริการไฟฟ้าสาธารณะ
2. ควรขุดลอกแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตร
3. ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด
4. ควรมีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน
5. ควรขยายร่องระบายน้ำภายในหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขัง
6. ควรมีสัญญาณ wi-fi ประจำหมู่บ้าน