



**รายงานผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเข้
อำเภอบ้านเข้ จังหวัดชัยภูมิ**

ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรองค์การบริหารส่วนตำบลซีบน อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการประเมินเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลซีบน สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลซีบนขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลซีบน ในปีงบประมาณ 2564 เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลซีบนในปีต่อไป

จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลซีบน อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

11 ตุลาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	1
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ	3
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	4

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลชีบบน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

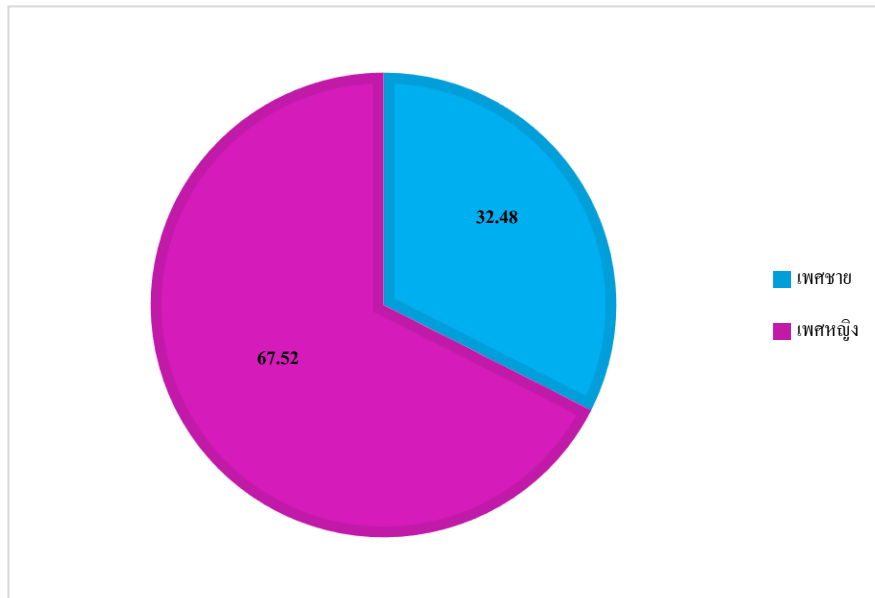
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

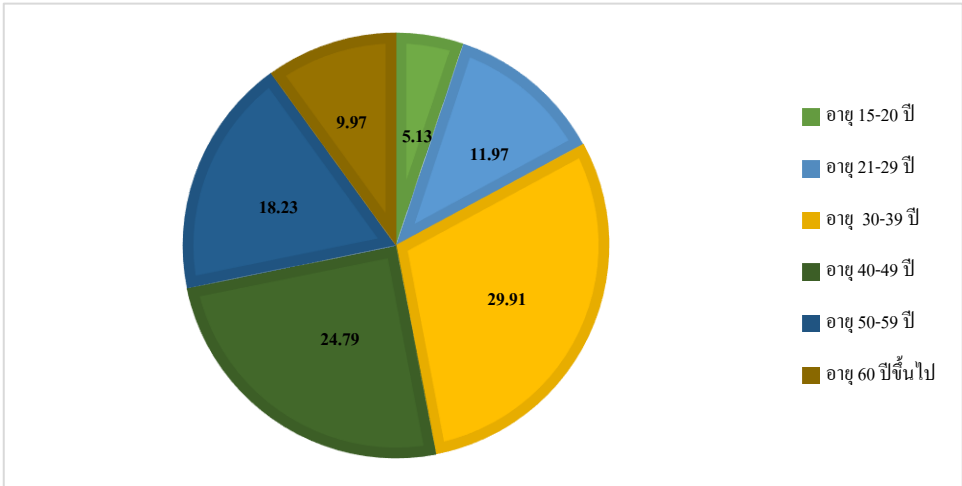
ผลจากการประเมินแบบสอบถามจากผู้รับบริการ จำนวน 351 คน พบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

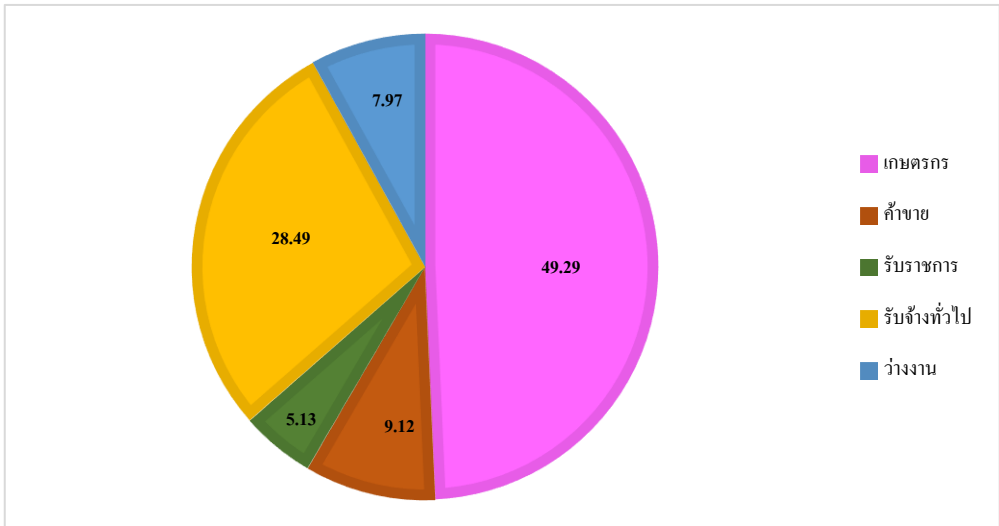
เพศ	เป็นเพศชาย	จำนวน 114 คน	คิดเป็นร้อยละ 32.48
	เป็นเพศหญิง	จำนวน 237 คน	คิดเป็นร้อยละ 67.52



อายุ	อายุ 15-20 ปี	จำนวน 18 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.13
	อายุ 21-29 ปี	จำนวน 42 คน	คิดเป็นร้อยละ 11.97
	อายุ 30-39 ปี	จำนวน 105 คน	คิดเป็นร้อยละ 29.91
	อายุ 40-49 ปี	จำนวน 87 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.79
	อายุ 50-59 ปี	จำนวน 64 คน	คิดเป็นร้อยละ 18.23
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	จำนวน 35 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.97

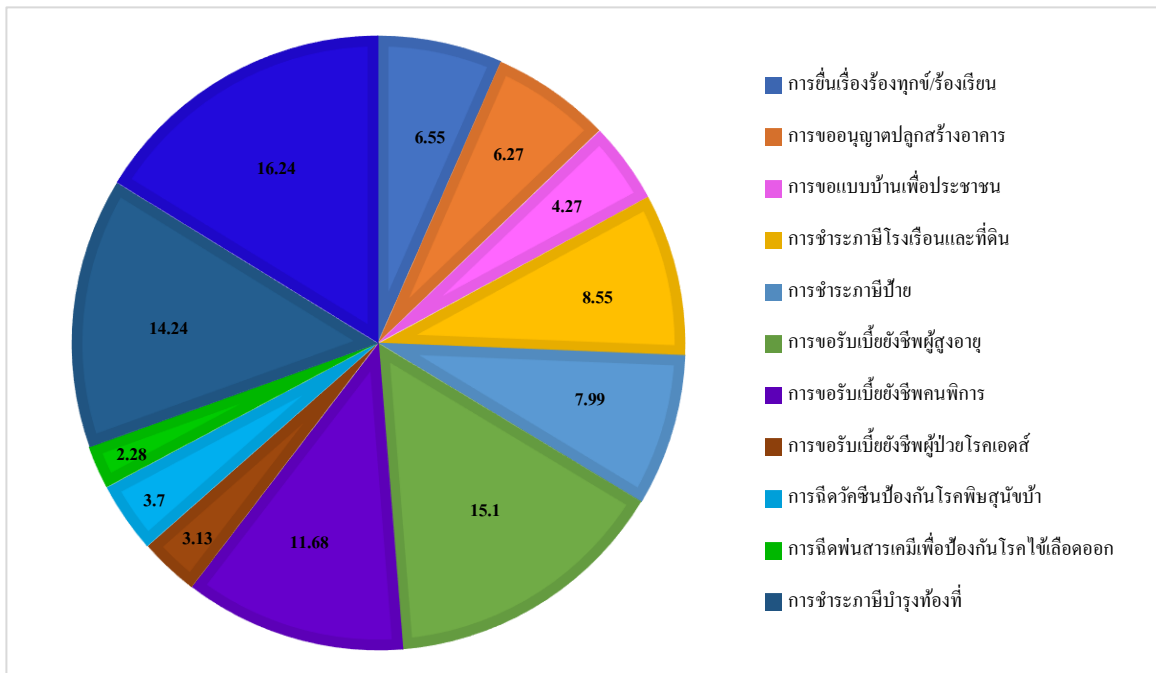


อาชีพ	เกษตรกร	จำนวน 173 คน	คิดเป็นร้อยละ 49.29
	ค้าขาย	จำนวน 32 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.12
	รับราชการ	จำนวน 189 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.13
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน 100 คน	คิดเป็นร้อยละ 28.49
	ว่างงาน	จำนวน 28 คน	คิดเป็นร้อยละ 7.97



ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน 23 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.55
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน 22 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.27
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 4.27
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน 30 คน	คิดเป็นร้อยละ 8.55
การชำระภาษีป้าย	จำนวน 28 คน	คิดเป็นร้อยละ 7.99
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 53 คน	คิดเป็นร้อยละ 15.1
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน 41 คน	คิดเป็นร้อยละ 11.68
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.13
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.7
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน 8 คน	คิดเป็นร้อยละ 2.28
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน 50 คน	คิดเป็นร้อยละ 14.24
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคโควิด-19	จำนวน 57 คน	คิดเป็นร้อยละ 16.24

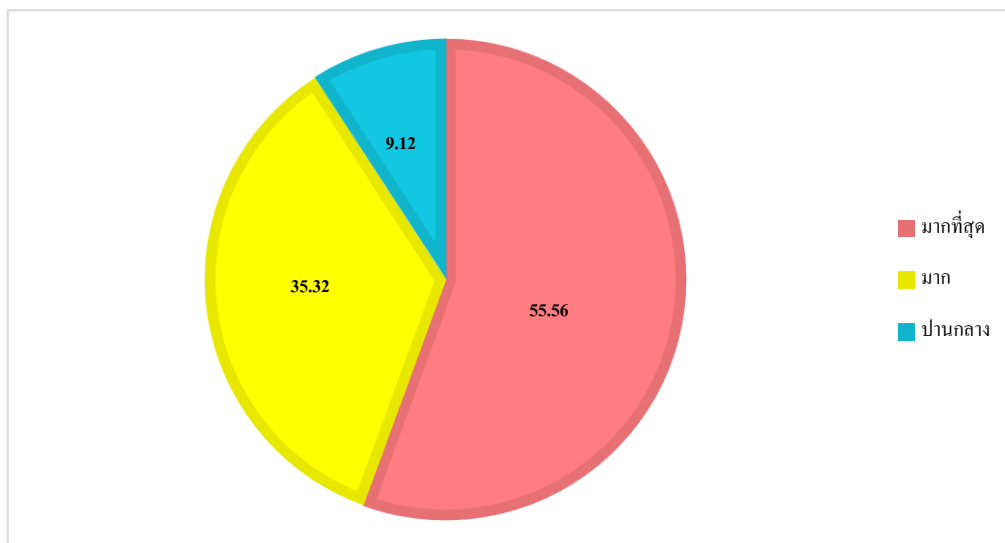


ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

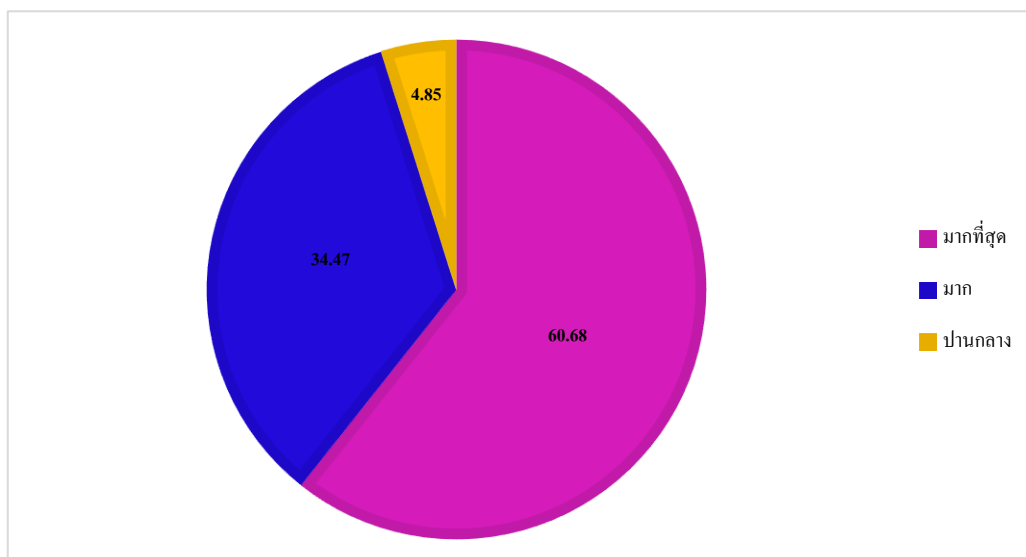
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

มากที่สุด	จำนวน 195 คน	คิดเป็นร้อยละ 55.56
มาก	จำนวน 124 คน	คิดเป็นร้อยละ 35.32
ปานกลาง	จำนวน 32 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.12



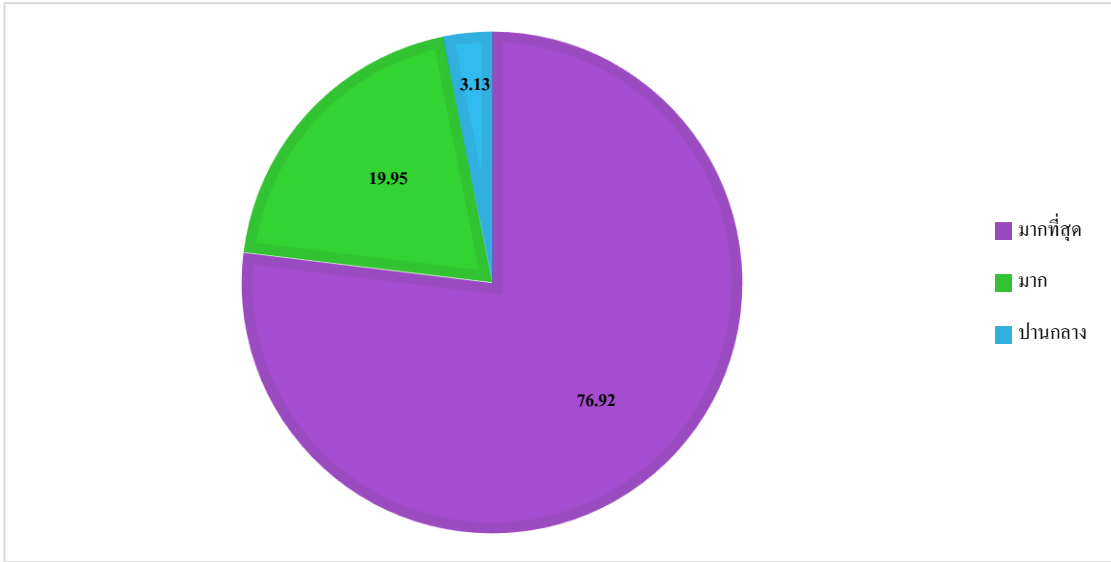
1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ

มากที่สุด	จำนวน 213 คน	คิดเป็นร้อยละ 60.68
มาก	จำนวน 121 คน	คิดเป็นร้อยละ 34.47
ปานกลาง	จำนวน 17 คน	คิดเป็นร้อยละ 4.85



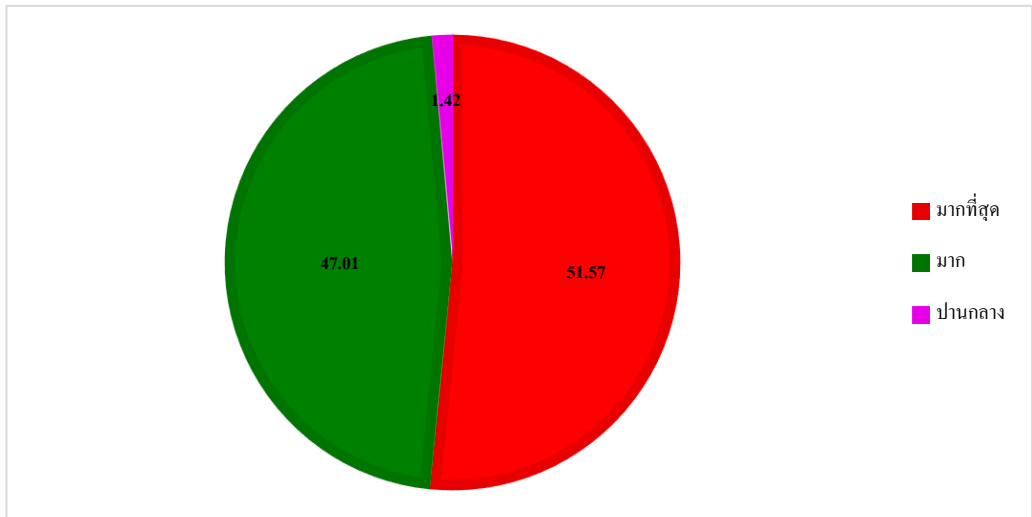
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

มากที่สุด	จำนวน 270 คน	คิดเป็นร้อยละ 76.92
มาก	จำนวน 70 คน	คิดเป็นร้อยละ 19.95
ปานกลาง	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 3.13



1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

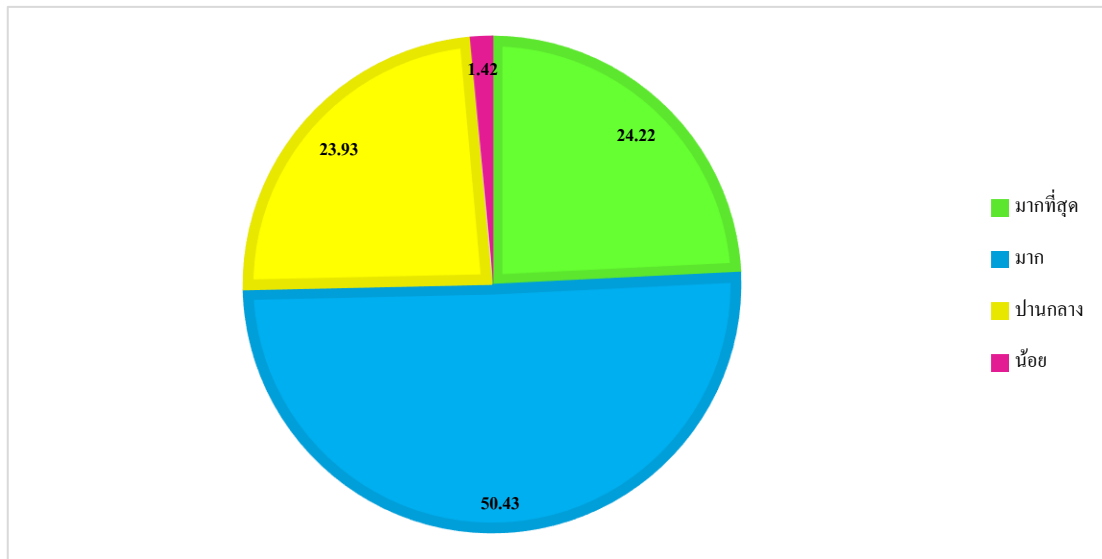
มากที่สุด	จำนวน 181 คน	คิดเป็นร้อยละ 51.57
มาก	จำนวน 165 คน	คิดเป็นร้อยละ 47.01
ปานกลาง	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.42



2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

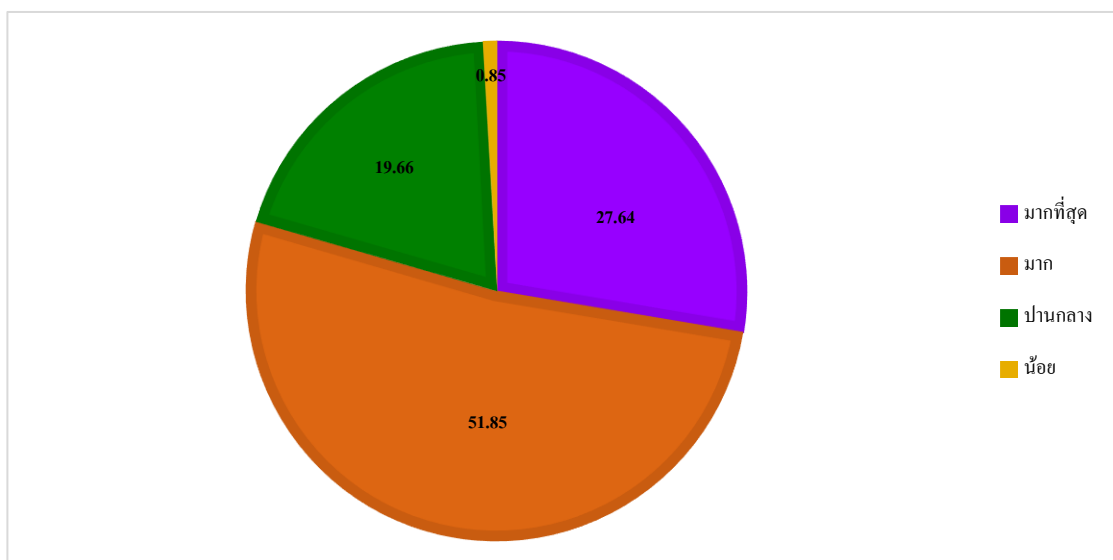
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

มากที่สุด	จำนวน 85 คน	คิดเป็นร้อยละ 24.22
มาก	จำนวน 177 คน	คิดเป็นร้อยละ 50.43
ปานกลาง	จำนวน 84 คน	คิดเป็นร้อยละ 23.93
น้อย	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.42



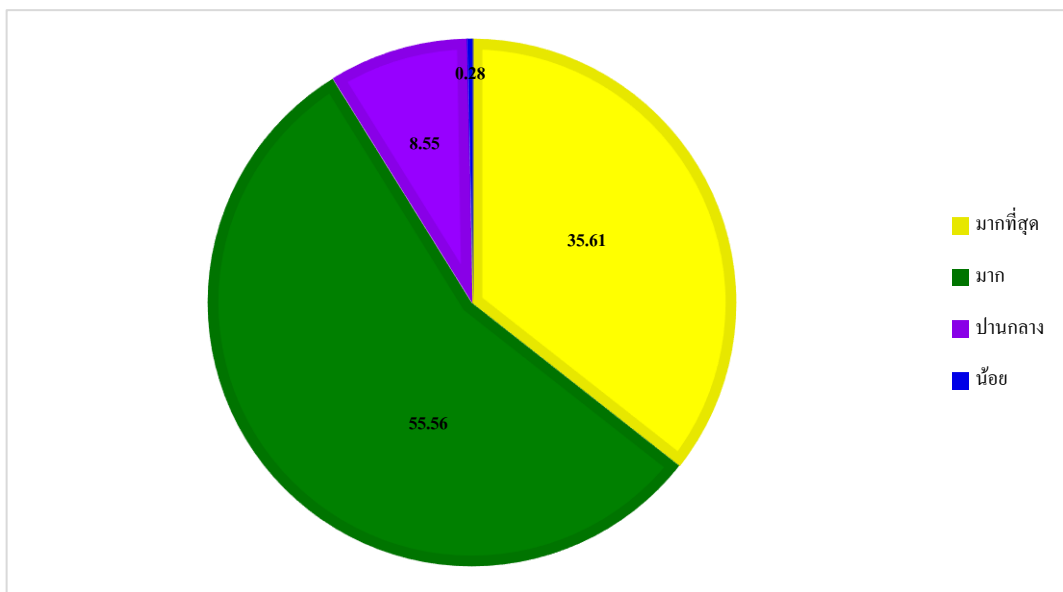
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

มากที่สุด	จำนวน 97 คน	คิดเป็นร้อยละ 27.64
มาก	จำนวน 182 คน	คิดเป็นร้อยละ 51.85
ปานกลาง	จำนวน 69 คน	คิดเป็นร้อยละ 19.66
น้อย	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.85



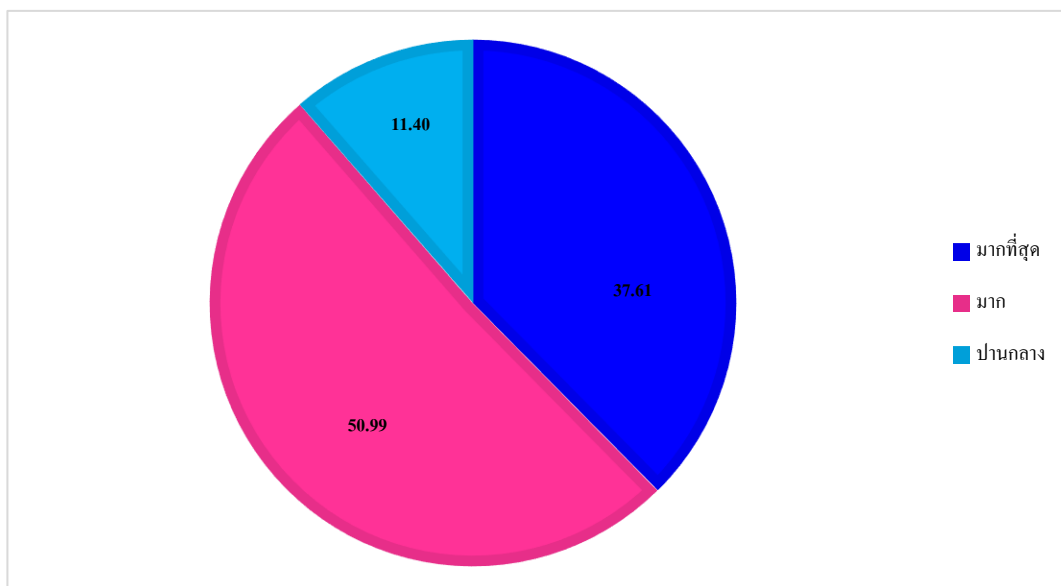
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

มากที่สุด	จำนวน 125 คน	คิดเป็นร้อยละ 35.61
มาก	จำนวน 195 คน	คิดเป็นร้อยละ 55.56
ปานกลาง	จำนวน 30 คน	คิดเป็นร้อยละ 8.55
น้อย	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.28



2.4 มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

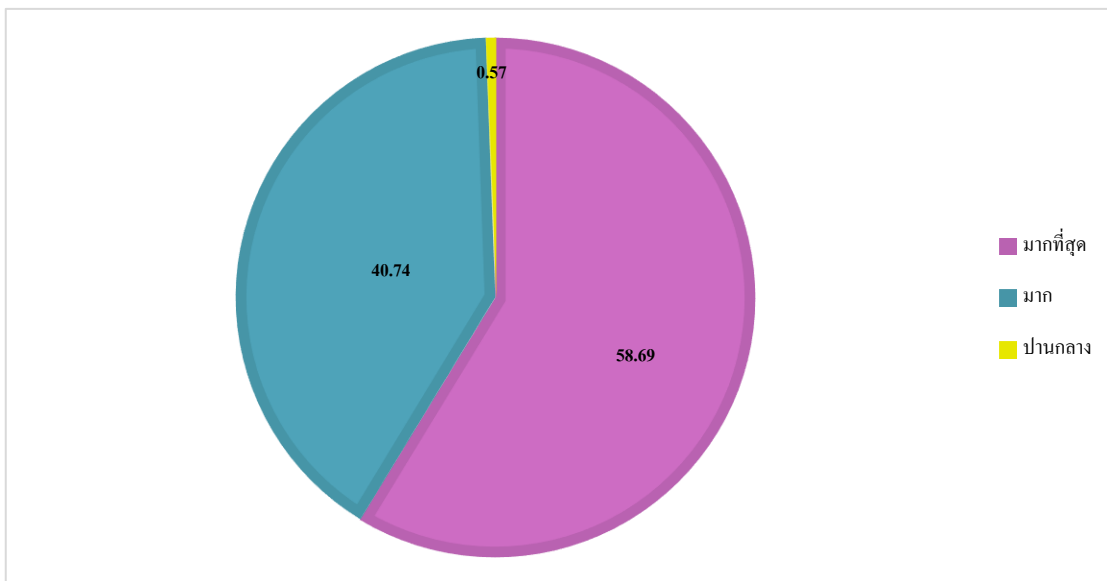
มากที่สุด	จำนวน 132 คน	คิดเป็นร้อยละ 37.61
มาก	จำนวน 179 คน	คิดเป็นร้อยละ 50.99
ปานกลาง	จำนวน 40 คน	คิดเป็นร้อยละ 11.40



3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

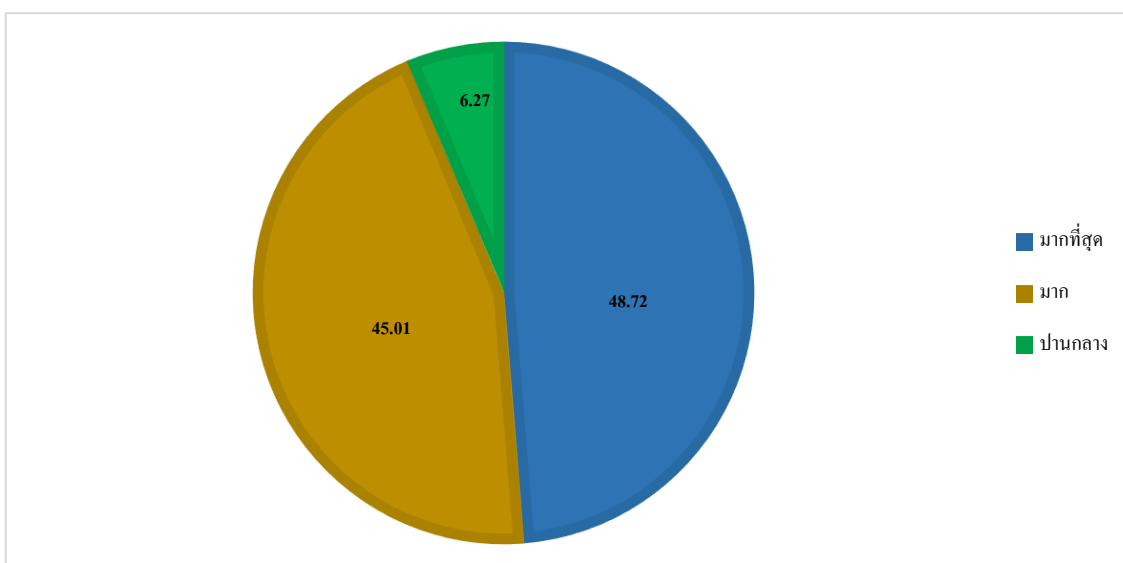
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

มากที่สุด	จำนวน 206 คน	คิดเป็นร้อยละ 58.69
มาก	จำนวน 143 คน	คิดเป็นร้อยละ 40.74
ปานกลาง	จำนวน 2 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.57



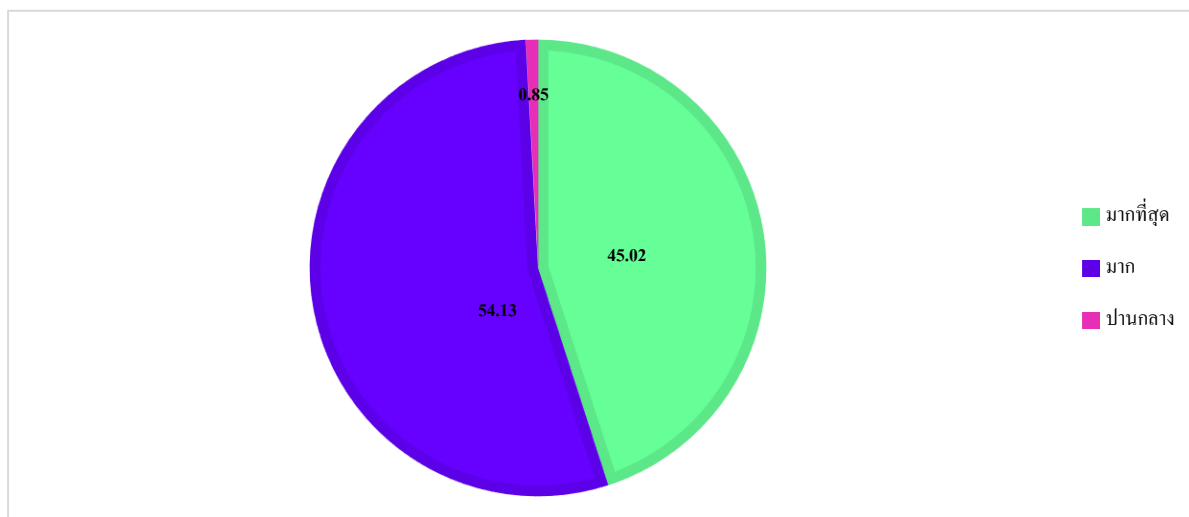
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

มากที่สุด	จำนวน 171 คน	คิดเป็นร้อยละ 48.72
มาก	จำนวน 158 คน	คิดเป็นร้อยละ 45.01
ปานกลาง	จำนวน 22 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.27



3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

มากที่สุด	จำนวน 158 คน	คิดเป็นร้อยละ 45.02
มาก	จำนวน 190 คน	คิดเป็นร้อยละ 54.13
ปานกลาง	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.85



3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

มากที่สุด	จำนวน 205 คน	คิดเป็นร้อยละ 58.4
มาก	จำนวน 146 คน	คิดเป็นร้อยละ 41.6

