**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีวาน**

**อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

**………………………………………………………………………………..**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีวาน อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

 ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช่ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชีวาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชีวาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

 **สถานภาพ จำนวน ร้อยละ**

**๑.** **เพศ**

ชาย ๒๑ ๔๒

 หญิง ๒๙ ๕๘

 **รวม** ๕๐

**๒.** **อายุ**

 ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๓ ๖

-๒-

 ๒๑ - ๔๐ ปี ๑๓ ๒๖

๔๑ - ๖๐ ปี ๒๔ ๔๘

มากกว่า ๖๐ ปี ๑๐ ๒๐

 **รวม** ๕๐

**๓.** **ระดับการศึกษา**

ประถมศึกษา ๒๖ ๕๒

 มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ๑๓ ๒๖

 มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ๖ ๑๒

 ปริญญาตรี ๒ ๔

 สูงกว่าปริญญาตรี ๓ ๖

 **รวม** ๕๐

 **๔.** **อาชีพ**

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๔๒ ๘๔

 ผู้ประกอบการ

 ประชาชนผู้รับบริการองค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ๒ ๔

 อื่นๆ................ ๖ ๑๒

 **รวม** ๕๐

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ที่** |  **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **พอใจน้อย** | **น้อยที่สุด** |
|  | **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 1 | 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | 8/16 % | 37/74% | 5/10% |  |  |
| 2 | 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | 10/20% | 35/76% | 4/4% |  |  |
| 3 | 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 8/16% | 35/ 70% | 7/14% |  |  |
| 4 | 4เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 9/18% |  36/72% | 5/10% |  |  |
| 5 | 5เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4/8% | 39/ 78% | 10/20% |  |  |
| 6 | 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 9/18% | 35/70% | 6/12% |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ที่** |  **รายละเอียดการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **พอใจน้อย** | **น้อยที่สุด** |
|  | **๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |
|  |  1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | **7/14**% | **36/72**% | **7/14**% |  |  |
|  |  2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | **5/10**% | **40/80**% | **5/10**% |  |  |
|  |  3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | **10/20**% | **37/74**% | **3/6**% |  |  |
|  |  4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | **10/20**% | **35/70**% | **5/10**% |  |  |
|  |  5 คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | **5/10**% | **36/72**% | **9/18**% |  |  |
|  | 6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | **6/12**% |  **35/ 70**% | **9/18**% |  |  |
|  | 7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | **7/14**% | **35/70**% | **8/16**% |  |  |
|  | 8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | **4/8**% | **38/76**% | **7/14**% |  | **1/2**% |
|  | **3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | **9/18**% |  **35/ 70**% | **6/12**% |  |  |
|  | 2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | **6/12**% | **37/74**% | **7/14**% |  |  |
|  | 3ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | **10/20**% | **38/76**% | **7/14**% |  |  |

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

 5 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.94

 ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 73.17

 ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 1๒.70

 ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ -

 1 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ **0.11**

**6. สรุปผลการประเมิน**

 จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗6

**7. ข้อเสนอแนะ**

 7.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

 7.2 ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป