



รายงานผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีบน
อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

คำนำ

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการองค์การบริหารส่วนตำบลซีบน 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

28 ตุลาคม 2565

สารบัญ

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

รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสีบน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

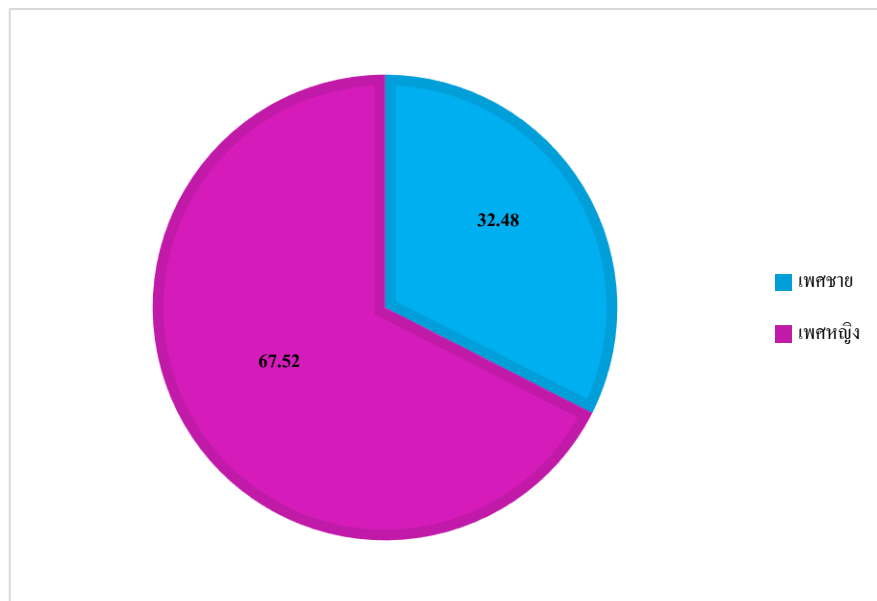
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลจากการประเมินแบบสอบถามจากผู้มารับบริการ จำนวน 351 คน พบว่า

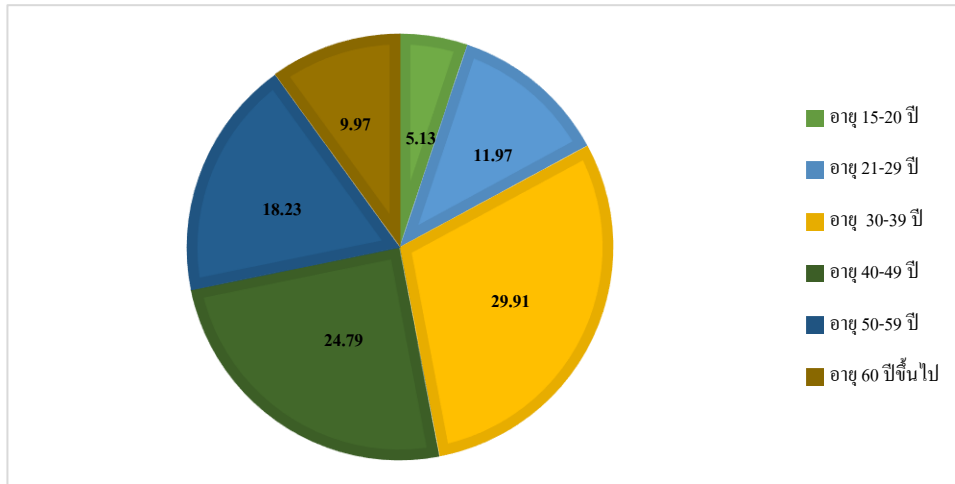
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ



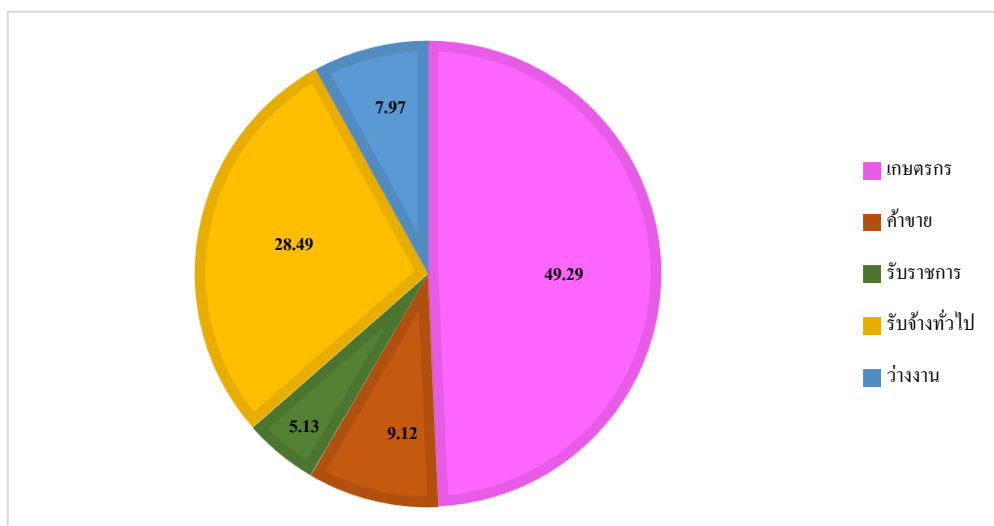
มีข้อมูลดังนี้ เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 67.52 และเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.48

อายุ



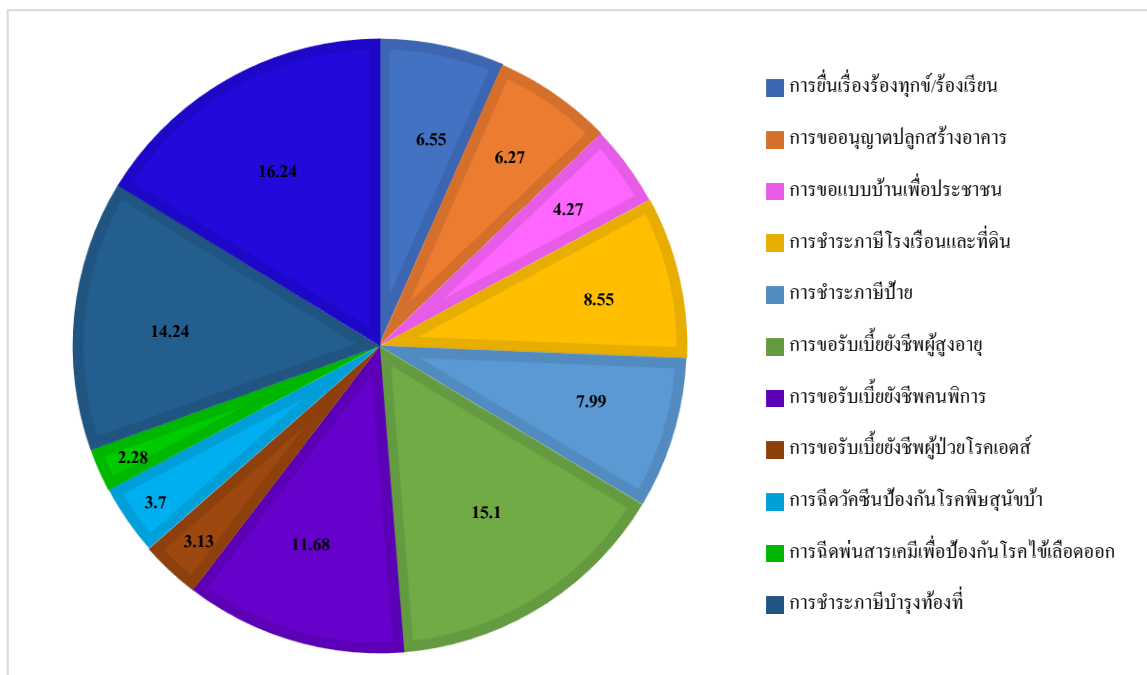
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนมีอายุ 30-39 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.91 รองลงมา มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.79 อายุ 50-59 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 อายุ 21-29 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.97 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 และอายุ 15-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ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

อาชีพ



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.49 อาชีพค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.12 ว่างงานจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.97 และมาอาชีพรับราชการ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

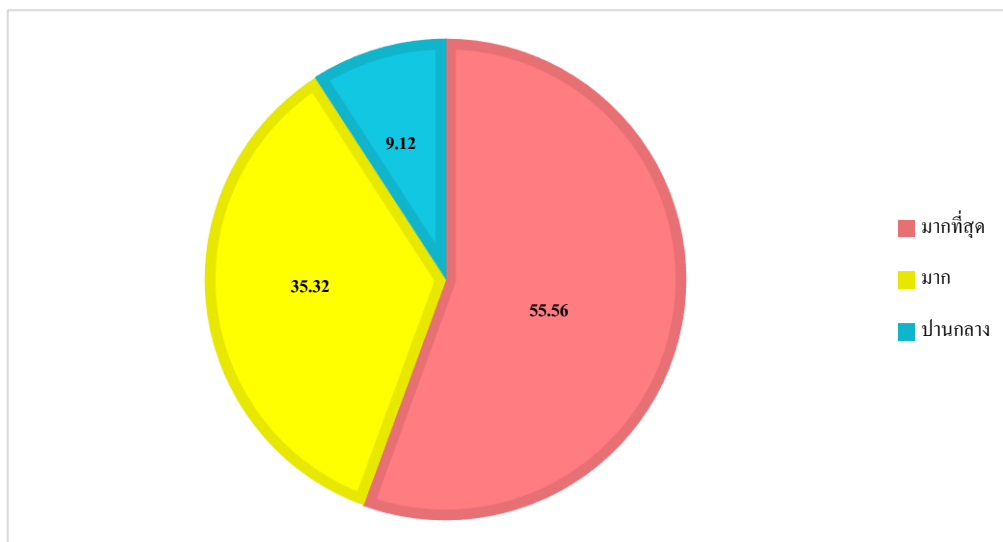


มีข้อมูลดังนี้ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.24 การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน จำนวน 30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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

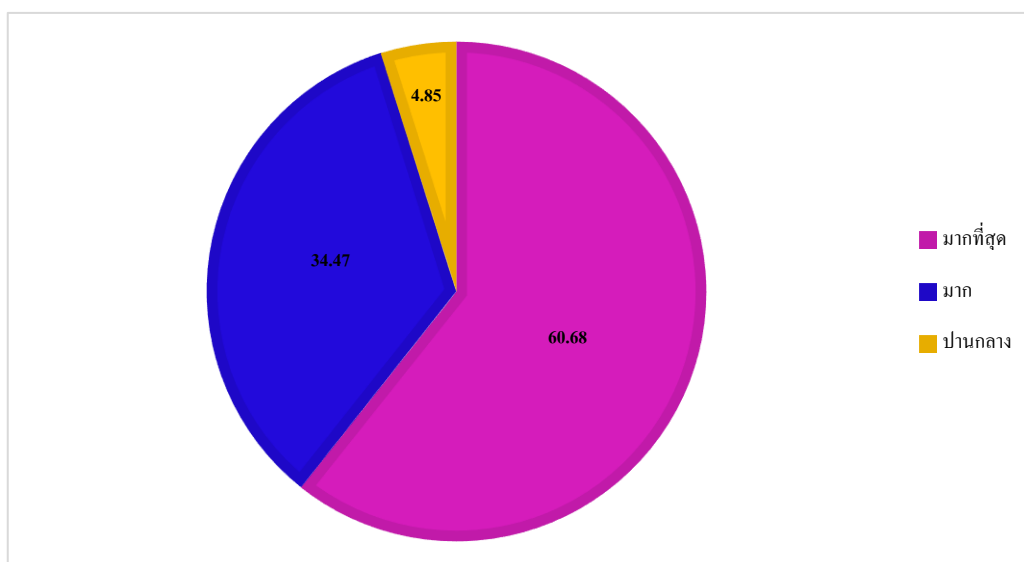
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย



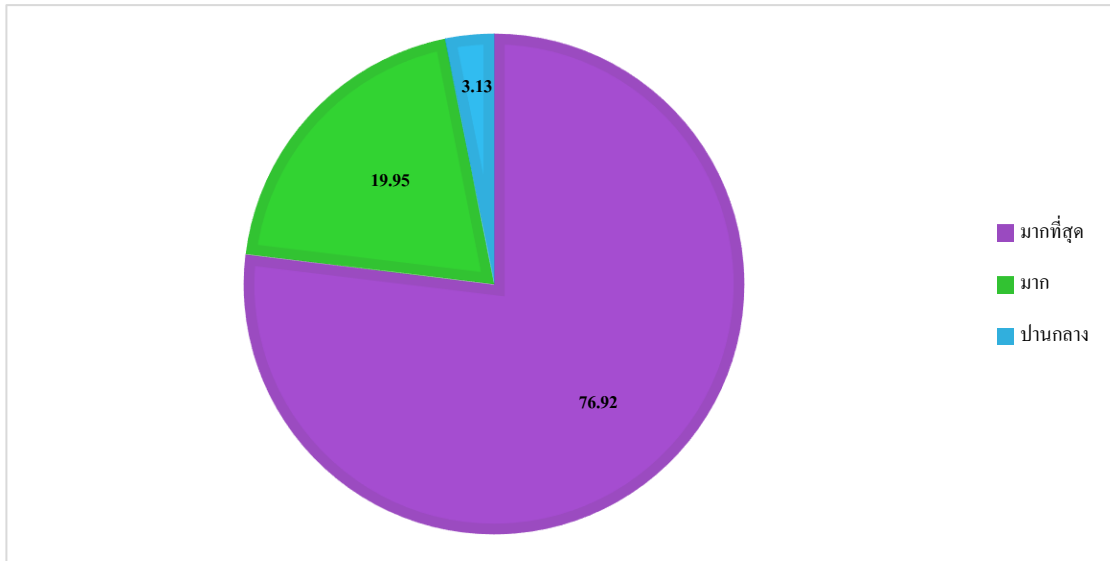
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 พึงพอใจมาก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.32 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.12

1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ



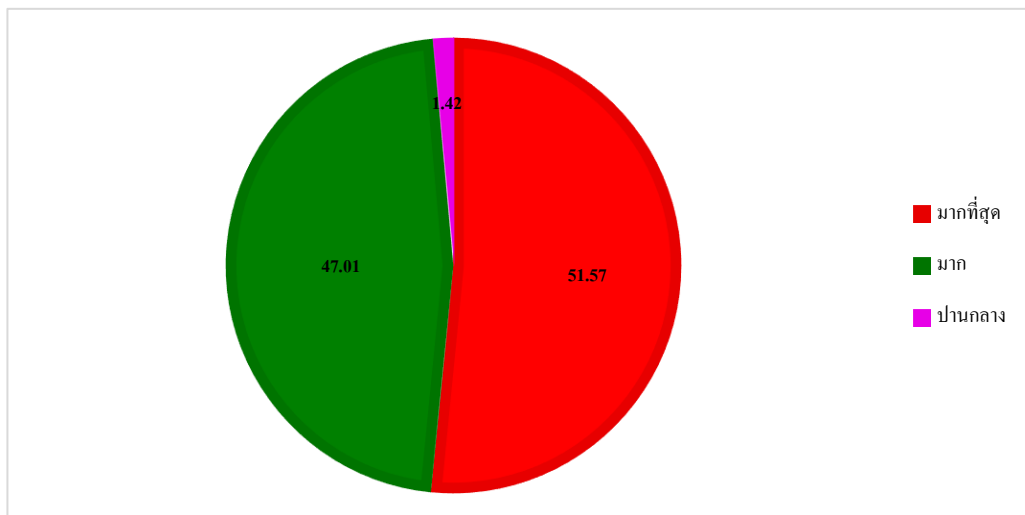
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 60.68 พึงพอใจมาก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.47 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85

1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 พึงพอใจมาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.95 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

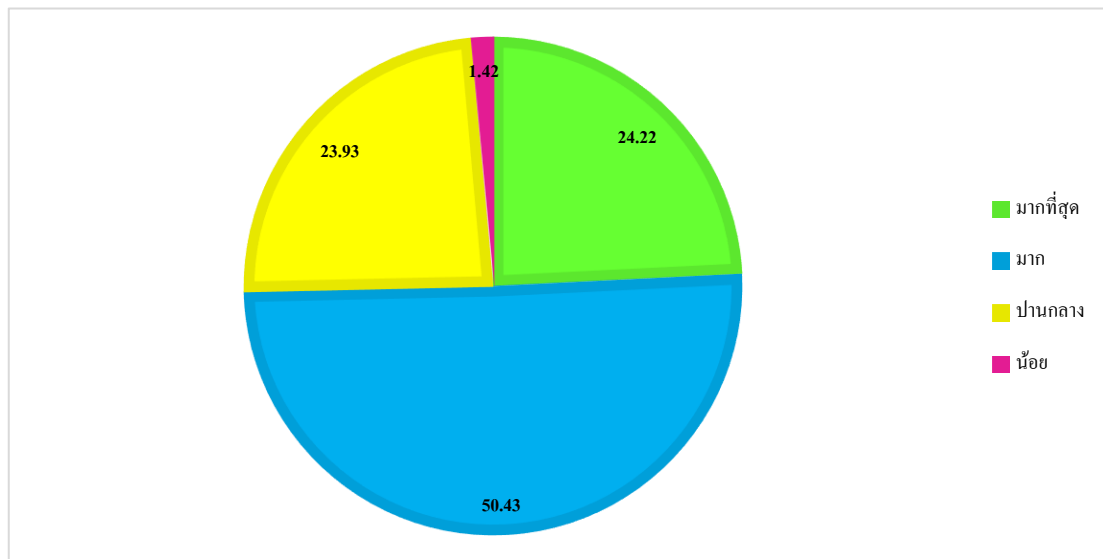
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.57 พึงพอใจมาก จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.01 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

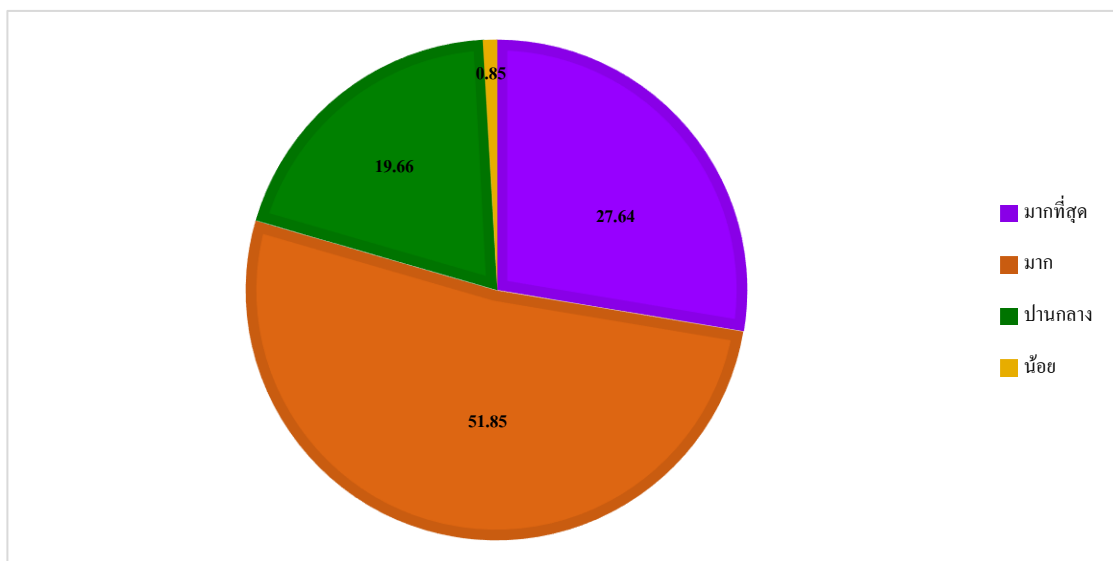
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



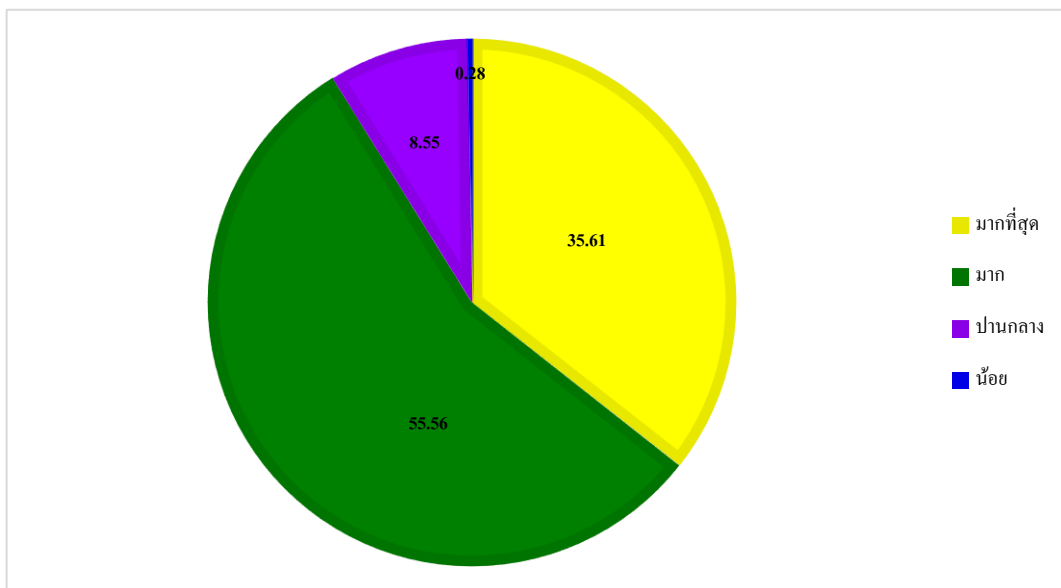
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมาก จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93 พึงพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน



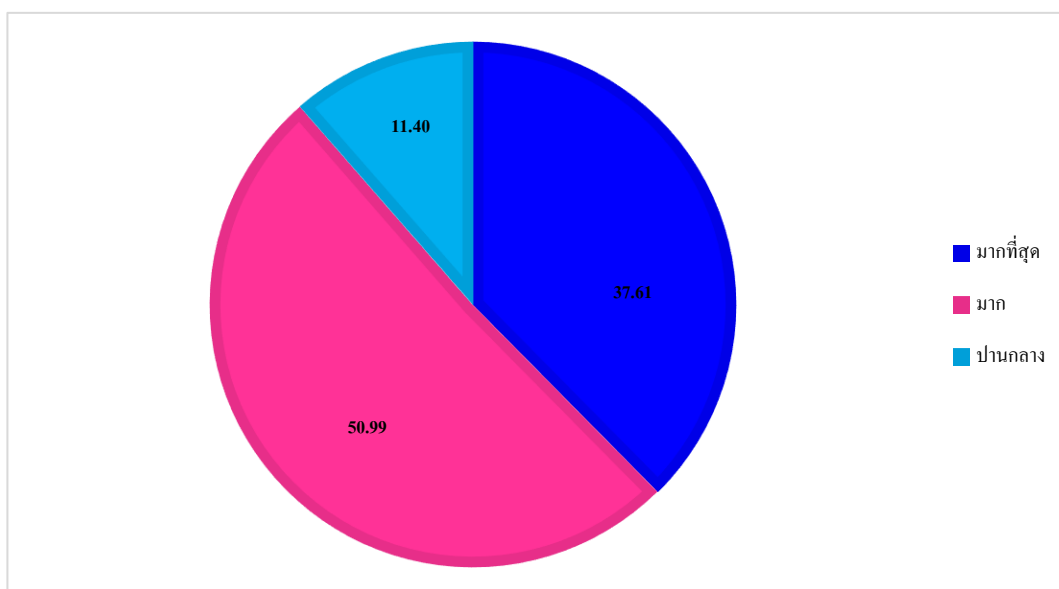
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมาก จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.64 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 และพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกเร็ว



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมาก จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.61 พึงพอใจปานกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.55 และพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28

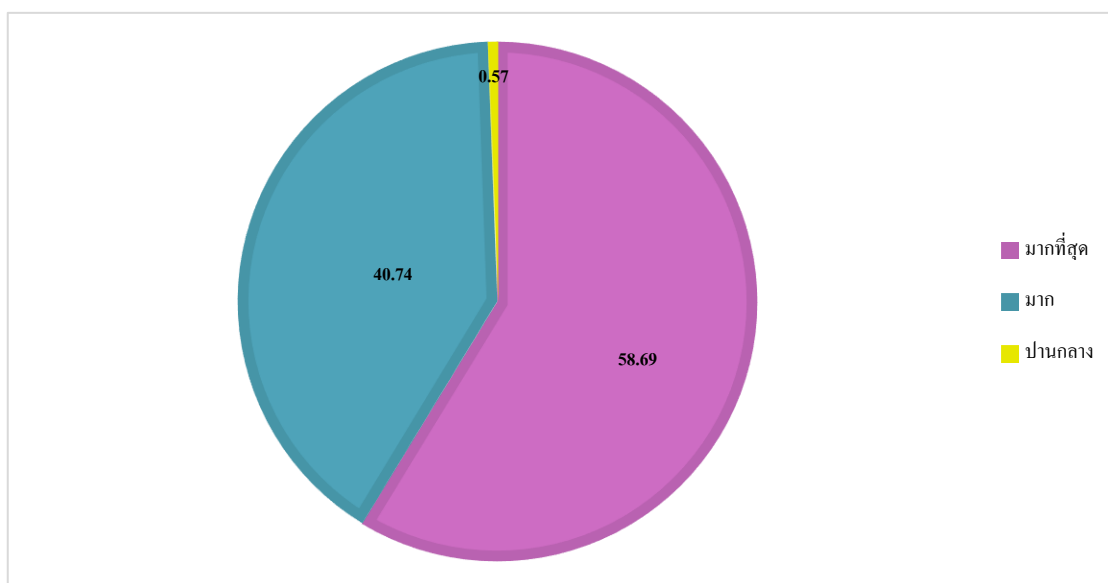
2.4 มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมาก จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 50.99 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

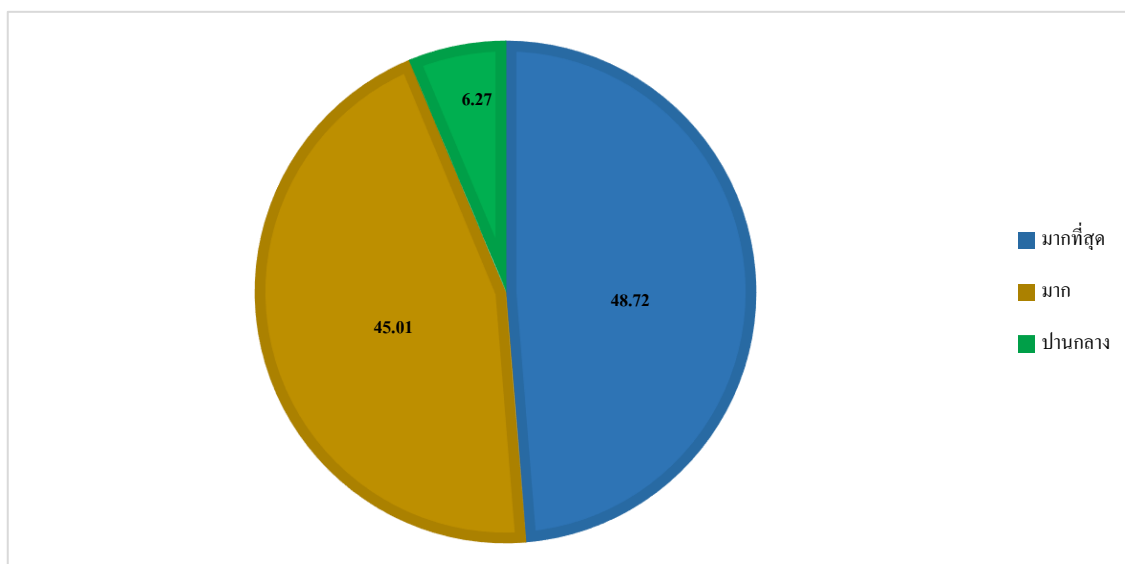
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม



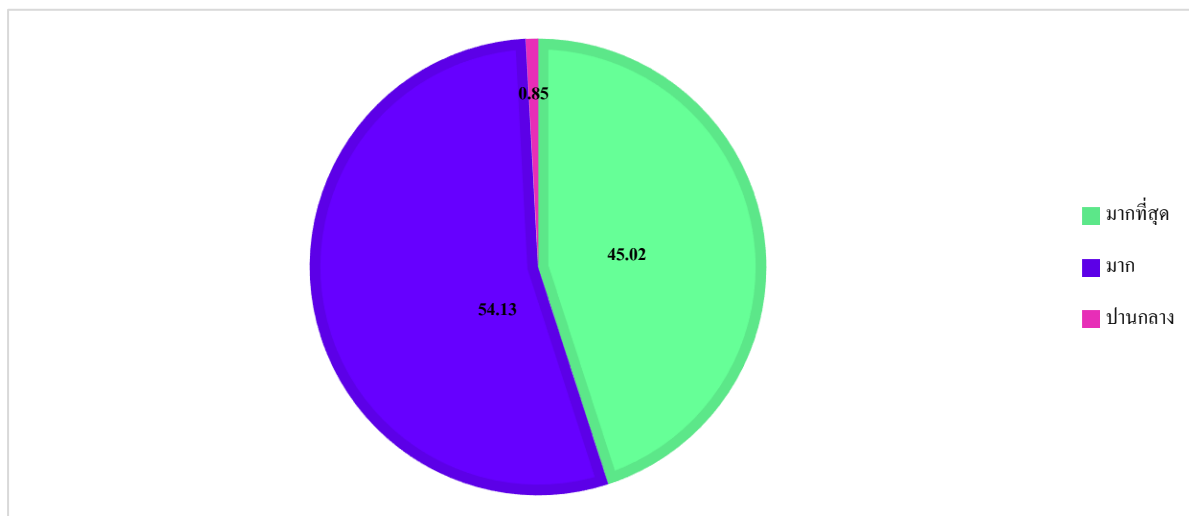
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.69 พึงพอใจมาก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



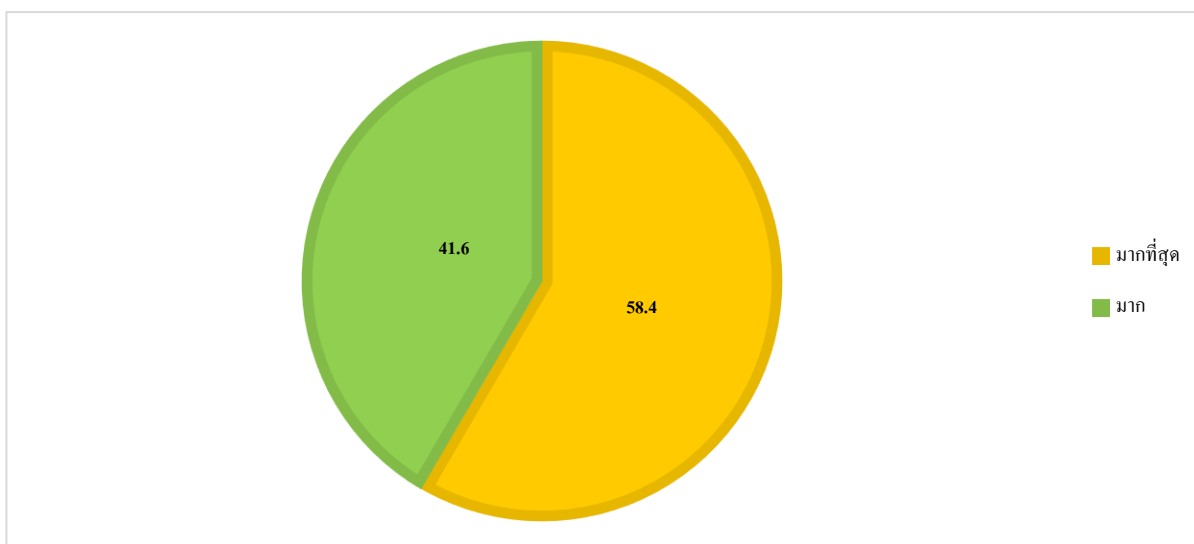
มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 พึงพอใจมาก จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 45.01 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมาก จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 54.13 พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 45.02 และพึงพอใจปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85

3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย



มีข้อมูลดังนี้ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และพึงพอใจมาก จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6