



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยทำการสุ่มสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๒ (จำนวน ๑๒ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายสนธิชัย อภิชาติพงศ์ชัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – เดือน กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลทุ่งขวาง ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒
หญิง	๕๘	๕๘
๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๒
๒๐ – ๓๙ ปี	๔๗	๔๗
๔๐ – ๕๙ ปี	๒๗	๒๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๑๔
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๖	๓๖
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๓๔	๓๔
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๒	๒๒
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๔	๑๔
ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	๒๙	๒๙
อื่นๆ	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐ %

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๓๙	๖๐	๑	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘	๕๙	๓	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๖	๖๑	๓	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๙	๖๗	๔	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙	๕๙	๒	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๖๑	๔	๐
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๓๙	๕๙	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔๕	๕๒	๓	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการ	๓๖	๖๐	๔	๐
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๓	๕๕	๒	๐

กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง จะมีเพศหญิง มากกว่า เพศชายผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๙ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า และการประกอบอาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ได้แก่ ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ภาพรวมอยู่ในระดับ ดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับ ดีมาก ดี พอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ควรปรับปรุง

รายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ในระดับ ดีมาก	เฉลี่ย	๓๗.๙ %
ในระดับ ดี	เฉลี่ย	๕๙.๓ %
ในระดับ พอใช้	เฉลี่ย	๒.๘ %

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ ดี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒