



**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒(เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-----------|-----------------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๒๑ | (๔๖.๖๖) |
| หญิง | ๒๔ | (๕๓.๓๓) |
| รวม | ๔๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๒. อายุระหว่าง | | |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี | - | - |
| ๑๘ - ๒๕ ปี | ๓ | (๖.๖๖) |
| ๒๕ - ๓๕ ปี | ๑๑ | (๒๔.๔๔) |
| ๓๕ - ๖๐ ปี | ๑๙ | (๔๒.๒๒) |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๑๒ | (๒๖.๖๖) |
| รวม | ๔๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถม | ๕ | (๑๑.๑๑) |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๓ | (๖.๖๖) |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. | ๑๘ | (๔๐.๐๐) |
| ปริญญาตรี | ๑๕ | (๓๓.๓๓) |
| ปริญญาโท | ๔ | (๘.๘๘) |
| สูงกว่าปริญญาโท | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๔๕ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร | ๘ | (๑๗.๗๗) |
| รับจ้าง | ๘ | (๑๗.๗๗) |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๒ | (๔.๔๔) |
| รับราชการ | ๑๙ | (๔๒.๒๒) |
| ข้าราชการบำนาญ | ๘ | (๑๗.๗๗) |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๔๕ | (๑๐๐.๐๐) |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----|---|------------------|-----------|---------|-------------|
| | | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| ๑ | การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ | ๔๒/๙๓.๓๓% | ๓/๖.๖๖% | - | - |
| ๒ | มารยาทในการให้บริการประชาชน | ๔๐/๘๘.๘๘% | ๒/๔.๔๔% | - | - |
| ๓ | ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ | ๔๔/๙๗.๗๗% | - | ๑/๒.๒๒% | - |
| ๔ | ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ | ๔๒/๙๓.๓๓% | ๓/๖.๖๖% | - | - |
| ๕ | ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ | ๔๓/๙๕.๕๕% | - | ๒/๔.๔๔% | - |
| ๖ | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ | ๔๔/๙๗.๗๗% | ๑/๒.๒๒% | - | - |
| ๗ | สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม | ๔๒/๙๓.๓๓% | ๓/๖.๖๖% | - | - |
| ๘ | สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ | ๓๕/๗๗.๗๗% | ๑๐/๒๒.๒๒% | - | - |

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมของประชาชนทั่วไปและผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย