



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการและการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๔๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) มีผลการประเมิน ข้อมูลทั่วไป เพศชาย จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ เพศหญิง ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๖ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๖ ระดับการศึกษา ระดับประถม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๕ ผู้ตอบแบบสำรวจอาชีพลูกจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๘ เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๗๐ และระดับมาก ร้อยละ ๖๓.๓๐ ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ	๔๗	๑๐๐.๐๐
ชาย	๑๖	๓๔.๐๔
หญิง	๓๑	๖๕.๙๖
๒. อายุ	๔๗	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑	๒.๑๓
ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๓	๖.๓๘
ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	๔๐.๔๓
ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๔	๕๑.๐๖
๓. ระดับการศึกษา	๔๗	๑๐๐.๐๐
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑	๒.๑๓
ประถมศึกษา	๒๐	๔๒.๕๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔	๒๙.๗๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕	๑๐.๖๔
อนุปริญญา/ปวส.	๒	๔.๒๖
ปริญญาตรี	๕	๑๐.๖๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
๔. อาชีพ	๔๗	๑๐๐.๐๐
เกษตรกร	๑๓	๒๗.๖๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๕	๑๐.๖๔
รับราชการ	๗	๑๔.๘๙
ลูกจ้าง	๒๑	๔๔.๖๘
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	๑	๒.๑๓

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ระบุ	๑๒	๒๕.๕๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒.๑๓
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔	๘.๕๑
การใช้ Internet ตำบล	๔	๘.๕๑
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑๖	๓๔.๐๔
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-	-
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๘.๕๑
การชำระภาษี ต่างๆ	๖	๑๒.๗๗
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ

ประเด็น	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาท ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๔.๖๘	๕๕.๓๒	-	-	-
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๓๖.๑๗	๖๓.๘๓	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๑.๙๑	๖๘.๐๙	-	-	-
๔. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗.๖๖	๗๒.๓๔	-	-	-
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	๓๘.๓๐	๖๑.๗๐	-	-	-
๖. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๗.๖๖	๗๒.๓๔	-	-	-
๗. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนมีความรวดเร็ว	๔๐.๔๓	๕๙.๕๗	-	-	-
๘. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ	๔๖.๘๑	๕๓.๑๙	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๗๐	๖๓.๓๐	-	-	-

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ