



## **รายงานพล**

# **การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลอุบลเมือง**

**อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี**

**ประจำปี พ.ศ.2564**

ผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง

ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาร้อยละ ดังปรากฏตาม ตารางที่ 1  
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- เพศชาย	16	40
- เพศหญิง	24	60
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	13
อายุ 20-30 ปี	7	18
อายุ 31-40 ปี	8	20
อายุ 41-50 ปี	6	15
อายุ 51-60 ปี	6	15
มากกว่า 60 ปี	8	20
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0
ประถมศึกษา	20	50
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	35
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	10
อนุปริญญา/ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	2	5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	24	60
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4	10
รับราชการ	1	3
รับจ้าง	7	18
นักเรียน/นักศึกษา	4	10
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินความพึงพอใจต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง

ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 40 คน แยกเป็นชาย 16 หญิง 24 ส่วนใหญ่มี 2 ช่วงอายุคือ 1.ระหว่าง 31-40 ปี

2.ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา อาชีพส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร

ผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง  
ประจำปีงบประมาณ 2564

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ดังปรากฏตาม**ตารางที่ 2**  
**ตารางที่ 2** แสดงข้อมูลที่ขอรับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>1. เรื่องที่ขอรับบริการ</b>		
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	3	8
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	14	35
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	0
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกัน โรคไข้เลือดออก	0	0
การใช้ Internet ตำบล	1	3
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0	0
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	0	0
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	3	8
การชำระภาษี ต่างๆ	18	45
อื่นๆ.....	1	3
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง

ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการในเรื่องการชำระภาษี ต่างๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

**ตารางที่ 3 ความคิดเห็นต่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**

เรื่อง / ประเด็น	ระดับความพอใจ					จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	1 2	28 55	11 22	0 0	0 0	40 100	3.75	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	0 0	23 45	17 33	0 0	0 0	40 100	3.58	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หน้าเชื่อถือ	0 0	19 37	21 41	0 0	0 0	40 100	3.48	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สารทแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่าง เหมาะสม	0 0	14 27	26 51	0 0	0 0	40 100	3.35	ปานกลาง
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	0 0	15 29	25 49	0 0	0 0	40 100	3.38	ปานกลาง
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	0 0	14 27	26 51	0 0	0 0	40 100	3.35	ปานกลาง
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	0 0	9 18	31 61	0 0	0 0	40 100	3.23	ปานกลาง
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม	0 0	2 4	27 53	11 22	0 0	40 100	2.78	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.36</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.คูเมือง ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมค่าเฉลี่ย = 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับ ปานกลาง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

-ไม่มี