

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ โดยการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๔๒)
หญิง	๒๙	(๕๘)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๘	(๑๖)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๘	(๕๖)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑	(๒๒)
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	(๕๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	(๑๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๗	(๑๔)
ปริญญาตรี	๙	(๑๘)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐)
๔. อาชีพ/องค์กร/หน่วยงาน		
เกษตรกร	๒๓	(๔๖)
ผู้ประกอบการ	๗	(๑๔)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	(๑๔)
รับราชการ	๘	(๑๖)
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่น ๆ	๕	(๑๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๙/๗๘%	๙/๑๘%	๒/๔%	-	-
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๐/๘๐%	๑๐/๒๐%	-	-	-
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๓/๘๖%	๗/๑๔%	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๔/๘๘%	๖/๑๒%	-	-	-
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๖/๙๒%	๔/๘%	-	-	-
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๐/๑๐๐%	-	-	-	-
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๗	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๔/๔๘%	๒๐/๔๐%	๖/๑๒%	-	-
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๗/๗๔%	๑๓/๒๖%	-	-	-
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๔/๖๘%	๑๓/๒๖%	๓/๖%	-	-
๑๐	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔๓/๘๖%	๗/๑๔%	-	-	-
๑๑	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๔/๘๘%	๖/๑๒%	-	-	-
๑๒	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๙/๙๘%	๑/๒%	-	-	-
๑๓	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๘/๗๖%	๑๒/๒๔%	-	-	-
๑๔	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๖/๙๒%	๔/๘%	-	-	-

๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑๕	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๙/๙๘%	๑/๒%	-	-	-
๑๖	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔๗/๙๔%	๓/๖%	-	-	-
๑๗	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๔๕/๙๐%	๕/๑๐%	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ลำดับที่สอง คือ ข้อ ๑๕ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ลำดับที่สาม คือ ข้อ ๑๖ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ และเรียงตามลำดับ คือ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ข้อ ๑๖ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลี่ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕

๖. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

