

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
อำเภอทาลี จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผืออำเภอแม่ชัย จังหวัดเลยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๓๑.๒๕
หญิง	๕๕	๖๘.๗๕
รวม	๘๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๑.๒๕
๒๑ – ๔๐ ปี	๔๘	๖๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๓	๒๘.๗๕
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๘๐	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๑๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๒๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๓๒	๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๒.๕
รวม	๘๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๓๑.๒๕
ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๒.๕
ประชาชนผู้รับบริการ	๓๖	๔๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๗	๘.๗๕
อื่น ๆ	๒	๒.๕
รวม	๘๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘/๑๐ %	๖๗/๘๔%	๕/๖.๒๕%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๑๒.๕%	๖๖/๘๒.๕%	๔/๕%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๐%	๖๕/๘๑.๒๕%	๗/๘.๗๕%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๑.๒๕%	๖๖/๘๒.๕%	๕/๖.๒๕%		
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๕%	๖๖/๘๒.๕%	๑๐/๑๒.๕%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๑.๒๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๖/๗.๕%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๘.๗๕%	๖๖/๘๒.๕%	๗/๘.๗๕%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๖.๒๕%	๗๐/๘๗.๕%	๕/๖.๒๕%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๑๒.๕%	๖๗/๘๓.๗๕%	๓/๓.๗๕%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๑๒.๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๕/๖.๒๕%		
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๖.๒๕%	๖๖/๘๒.๕%	๙/๑๑.๒๕%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๗.๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๙/๑๑.๒๕%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๘.๗๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๘/๑๐%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๖.๒๕%	๖๘/๘๕%	๗/๘.๗๕%		
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๑.๒๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๖/๗.๕%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๗.๕%	๖๗/๘๓.๗๕%	๗/๘.๗๕%		
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๑๒.๕%	๖๓/๗๘.๗๕%	๗/๘.๗๕%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- | | | |
|---|----------------------------|--------------------|
| ๕ | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๑ |
| ๔ | ระดับความพึงพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕ |
| ๓ | ระดับความพึงพอใจปานกลาง | ร้อยละ ๘.๐๘ |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อย | คิดเป็นร้อยละ - |
| ๑ | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ - |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น