

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี
อำเภอทาลี่ จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี อำเภอทาลี่ จังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป
จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลกระทบบประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

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

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๔	ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ					
	๑. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๙/๑๑.๒๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๖/๗.๕%		
	๒. ช่องในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๖/๗.๕%	๖๗/๘๓.๗๕%	๗/๘.๗๕%		
	๓. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	๑๐/๑๒.๕%	๖๓/๗๘.๗๕%	๗/๘.๗๕%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง มา รับบริการ	๗/๘.๗๕%	๖๖/๘๒.๕%	๗/๘.๗๕%		
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๖.๒๕%	๗๐/๘๓.๕%	๕/๖.๒๕%		
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๑๒.๕%	๖๗/๘๓.๗๕%	๓/๓.๗๕%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการ ให้บริการ	๑๐/๑๒.๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๕/๖.๒๕%		
	๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๖.๒๕%	๖๖/๘๒.๕%	๙/๑๑.๒๕%		
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๗.๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๙/๑๑.๒๕%		
	๗. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ /ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๘.๗๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๘/๑๐%		
	๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๔/๖.๒๕%	๖๘/๘๕%	๗/๘.๗๕%		
	๓. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ					
	๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙/๑๑.๒๕%	๖๕/๘๑.๒๕%	๖/๗.๕%		
	๒. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม / สภาพงาน	๖/๗.๕%	๖๗/๘๓.๗๕%	๗/๘.๗๕%		
	๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข้อมูลข่าวสารอย่าง ทั่วถึง	๑๐/๑๒.๕%	๖๓/๗๘.๗๕%	๗/๘.๗๕%		

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/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗	๘.๗๕
อื่น ๆ	๒	๒.๕
รวม	๘๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

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