

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลปำร้อน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปำร้อน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลปำร้อน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปำร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๐	๖๐
หญิง	๔๐	๔๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๖๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๑๐	๑๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๑๐
ปริญญาตรี	๘๐	๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	๑๐
รับจ้าง	๐	๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๓๐
รับราชการ	๐	๐
อื่นๆ	๖๐	๖๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา		๖๕		๓๕				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๐	๕๐	๕๐	๕๐				
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐	๘๐	๒๐	๒๐				
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ		๖๐		๔๐				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๔๐	๖๐	๖๐				
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๐	๖๐	๔๐	๔๐				
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๘๐	๘๐	๒๐	๒๐				
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		๘๐		๒๐				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๐	๖๐	๔๐	๔๐				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๐	๙๐	๑๐	๑๐				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๐	๘๐	๒๐	๒๐				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๐	๙๐	๑๐	๑๐				
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๐	๘๐	๒๐	๒๐				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๕๒.๕		๔๗.๕				

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๔๐	๖๐	๖๐				
---	----	----	----	----	--	--	--	--

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ							
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐	๖๐	๔๐	๔๐				
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๐	๗๐	๓๐	๓๐				
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๔๐	๖๐	๖๐				
๕. ท่านมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๙๐	๙๐		๑๐	๑๐			

จากตารางที่ ๒ พบว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ลำดับที่
สอง คือด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ลำดับที่สาม คือด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ลำดับที่สี่
คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ และมีความพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ใน
ระดับร้อยละ ๙๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐