

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ
ไตรมาสที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

.....
จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ	๑. ชาย	จำนวน ๔๒ คน
	๒. หญิง	จำนวน ๘ คน
๒) อายุ	๑. ๑๕-๓๐ ปี	จำนวน ๖ คน
	๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๑ คน
	๔. ๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๘ คน
๓) วุฒิการศึกษา	๑. ต่ำกว่า ป.๖	จำนวน ๒ คน
	๒. ป.๖ ขึ้นไป	จำนวน ๓๗ คน
	๓. ปริญญาตรีขึ้นไป	จำนวน ๑๑ คน
๔) อาชีพ	๑. เกษตรกรรม	จำนวน ๔๒ คน
	๒. พนักงานบริษัท	จำนวน ๓ คน
	๓. ราชการ/พนักงานของรัฐ	จำนวน ๐ คน
	๔. อื่นๆ	จำนวน ๕ คน

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔๕	๔	๑	๐	๐
๑.๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	๔๐	๘	๒	๐	๐
๑.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๓	๖	๑	๐	๐
๑.๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔๕	๕	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๔๕	๔	๑	๐	๐
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๗	๓	๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๔	๖	๐	๐	๐
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๕	๓	๒	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ	๔๖	๓	๑	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔๗	๓	๐	๐	๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	๔๕	๔	๑	๐	๐
ร้อยละ	๘๙.๕	๘.๙	๑.๖	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ จะมีเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มี การศึกษา ระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ ขึ้นไป และมีอาชีพ เป็นเกษตรกร

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘.๙ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการเป็นรายข้อพบว่า

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และมีความพึงพอใจการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒

๒) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ ๔

๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ ๒

๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒

๒) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖

๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒

๒) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖

๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. จุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ

- เส้นทางคมนาคมเดินทางมาติดต่อราชการสะดวก
- พนักงานส่วนตำบลให้บริการดี พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบข้อซักถามชัดเจนและเป็นกันเองกับ

ผู้มาติดต่อรับบริการ

- มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. สิ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลศรีละกอต้องปรับปรุง

- ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานให้ดูสวยงาม
- เพิ่มที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก