

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ
ไตรมาสที่ ๓ (กรกฎาคม – กันยายน) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

.....
จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๔๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ	๑. ชาย	จำนวน ๓๐ คน
	๒. หญิง	จำนวน ๑๕ คน
๒) อายุ	๑. ๑๕-๓๐ ปี	จำนวน ๕ คน
	๒. ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๑๒ คน
	๓. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๔. ๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๘ คน
๓) วุฒิการศึกษา	๑. ต่ำกว่า ป.๖	จำนวน ๑ คน
	๒. ป.๖ ขึ้นไป	จำนวน ๒๖ คน
	๓. ปริญญาตรีขึ้นไป	จำนวน ๙ คน
๔) อาชีพ	๑. เกษตรกรรม	จำนวน ๔๐ คน
	๒. พนักงานบริษัท	จำนวน ๑ คน
	๓. ราชการ/พนักงานของรัฐ	จำนวน ๐ คน
	๔. อื่นๆ	จำนวน ๔ คน

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔๐	๓	๒	๐	๐
๑.๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	๓๘	๕	๒	๐	๐
๑.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔๑	๓	๑	๐	๐
๑.๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔๓	๒	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	๔๒	๒	๑	๐	๐
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๓	๒	๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๐	๕	๐	๐	๐
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๔๑	๔	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ	๔๓	๒	๐	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔๑	๓	๑	๐	๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	๔๒	๓	๐	๐	๐
ร้อยละ	๙๑.๗	๖.๗	๑.๔	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ จะมีเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ ขึ้นไป และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๙ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการเป็นรายข้อพบว่า

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙ และมีความพึงพอใจการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๔

๒) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔ รองลงมา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ ๔.๔

๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ ๒.๒

๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ ๒.๒

๒) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔

๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙ รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑

๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๙

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๔

๒) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ ๒.๒

๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖.๗

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. จุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษ

- เส้นทางคมนาคมเดินทางมาติดต่อราชการสะดวก
- พนักงานส่วนตำบลให้บริการดี พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบข้อซักถามชัดเจนและเป็นกันเองกับ

ผู้มาติดต่อรับบริการ

- มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

๒. สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษต้องปรับปรุง

- ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานให้ดูสวยงาม
- เพิ่มที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก