

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

(ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียน และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๑ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางดังต่อไปนี้

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๑ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๔๕ ๕๖	๔๔.๕๕ ๕๕.๔๕	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี - ๒๑ - ๔๐ ปี - ๔๑ - ๖๐ ปี - ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑ ๔๙ ๓๒ ๙	๑๐.๘๙ ๔๘.๕๑ ๓๑.๖๘ ๘.๙๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓ ๔๔ ๓๑ ๓	๒๒.๗๗ ๔๓.๕๖ ๓๐.๖๙ ๒.๙๗	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ.....	๓๓ ๑๗ ๔๔ ๗	๓๒.๖๗ ๑๖.๘๓ ๔๓.๕๖ ๖.๙๓	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	๓๐	๒๙.๗๐	๗๐	๖๙.๓๑	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	๓๖	๓๕.๖๔	๕๖	๕๕.๔๕	๘	๗.๙๒	๑	๐.๙๙	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๓๒	๓๑.๖๔	๖๘	๖๗.๓๓	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๒.๒ การจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	๔๒	๔๑.๔๒	๕๗	๕๖.๔๔	๒	๑.๙๘	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการ ก่อน	๓๑	๓๐.๖๙	๖๗	๖๖.๓๔	๓	๒.๙๗	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมใน การแต่งกายของผู้ ให้บริการ	๔๕	๔๔.๕๕	๕๕	๕๔.๔๕	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗	๓๖.๖๓	๕๖	๕๕.๔๕	๘	๗.๙๒	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๐	๒๙.๗๐	๖๘	๖๗.๓๓	๓	๒.๙๗	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ ความรู้สึกดีสุดจจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับ สินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๓๓	๓๒.๖๗	๕๗	๕๖.๔๔	๑๑	๑๐.๘๙	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๓๓	๓๒.๖๗	๖๓	๖๒.๓๘	๓	๒.๙๗	๑	๑	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๙	๒๘.๗๑	๖๗	๖๖.๓๔	๕	๔.๙๕	-	-	-	-
๔.๑ ความชัดเจนของ ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๒๙	๒๘.๗๑	๖๗	๖๖.๓๔	๕	๔.๙๕	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การ ให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๒๙	๒๘.๗๑	๗๑	๗๐.๓๐	๑	๐.๙๙	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๔	๓๓.๖๖	๖๐	๕๙.๔๑	๗	๖.๙๓	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ	๓๔	๓๓.๖๖	๖๐	๕๙.๔๑	๖	๕.๙๔	๑	๑	-	-
๕. ท่านมีความพึง พอใจ /ไม่พึงพอใจต่อ การให้บริการ ใน ภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๑	๓๐.๖๙	๖๗	๖๖.๓๔	๓	๒.๙๗	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

จากตารางที่ ๒ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ ความ
พึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๘ ความพึงพอใจในระดับพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ
๓.๘๓ และความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒