

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) โดยได้ออกแบบรูปแบบการประเมินผลการบริการเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔. ด้านความพอใจต่อผลการให้บริการ

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ ๕
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ ๒
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑-๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑-๔.๕๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑-๓.๕๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑-๒.๕๐	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๐.๐๐- ๑.๕๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม สามารถเก็บข้อมูลของผู้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๖ ราย โดยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

หัวข้อการประเมินผลการบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจมาก (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจปานกลาง (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อย (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	เฉลี่ย
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘๖/ (๖๘.๒๘ %)	๓๙/ (๓๐.๙๕%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	-	๔.๖๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๘/ (๕๓.๙๗%)	๕๖/ (๔๔.๔๔%)	๒/ (๑.๕๙%)	-	-	๔.๕๒
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๓/ (๕๐ %)	๕๕/ (๔๓.๖๕%)	๗/ (๕.๕๖%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	๔.๔๓

หัวข้อการประเมินผลการบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจมาก (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจปานกลาง (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อย (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	เฉลี่ย
๑.๔ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗๘/ (๖๑.๙๐%)	๔๗/ (๓๗.๓๐%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	-	๔.๖๑
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน	๗๗/ (๖๑.๑๑%)	๔๙/ (๓๘.๘๙%)	-	-	-	๔.๖๑
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๖/ (๕๒.๓๘%)	๕๘/ (๔๖.๐๓%)	๒/ (๑.๕๙%)	-	-	๔.๕๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)	๗๕/ (๕๙.๕๒%)	๔๒/ (๓๓.๓๓%)	๘/ (๖.๓๕%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	๔.๕๒
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่	๓๕/ (๒๗.๗๘%)	๘๒/ (๖๕.๐๘%)	๙/ (๗.๑๔%)	-	-	๔.๒๑
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หัวข้อแบบสำรวจความพึงพอใจ	๖๔/ (๕๐.๗๙%)	๕๖/ (๔๔.๔๔%)	๖/ (๔.๗๖%)	-	-	๔.๔๖
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	๗๔/ (๕๘.๗๓%)	๔๙/ (๓๘.๘๙%)	๓/ (๒.๓๘%)	-	-	๔.๕๖
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๒/ (๔๙.๒๑%)	๖๓/ (๕๐.๐๐%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	-	๔.๔๘
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๔/ (๕๐.๗๙%)	๕๒/ (๔๑.๒๗%)	๑๐/ (๗.๙๔%)	-	-	๔.๔๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๖/ (๖๐.๓๒%)	๔๘/ (๓๘.๑๐%)	๒/ (๑.๕๙%)	-	-	๔.๕๙
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๙/ (๕๔.๗๖%)	๕๔/ (๔๒.๘๖%)	๓/ (๒.๓๘%)	-	-	๔.๕๒

หัวข้อการประเมินผลการบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจมาก (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจปานกลาง (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อย (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	เฉลี่ย
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๕/ (๕๓.๑๗%)	๕๙/ (๔๔.๔๔%)	๒/ (๒.๓๘%)	-	-	๔.๕๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๖๖/ (๕๒.๓๘%)	๖๐/ (๔๗.๖๒%)	-	-	-	๔.๕๒
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๖๒/ (๔๙.๒๑%)	๖๑/ (๔๘.๔๑%)	๑/ (๒.๓๘%)	-	-	๔.๔๗
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๙/ (๔๖.๘๓%)	๖๖/ (๕๒.๓๘%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	-	๔.๔๖
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๗/ (๕๓.๑๗%)	๕๖/ (๔๔.๔๔%)	๓/ (๒.๓๘%)	-	-	๔.๕๑
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๕/ (๕๑.๕๕%)	๕๖/ (๔๔.๔๔%)	๕/ (๓.๙๗%)	-	-	๔.๔๘
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๕๘/ (๔๖.๐๓%)	๕๗/ (๔๕.๒๔%)	๑๐/ (๗.๙๔%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	๔.๓๗
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๖๗/ (๕๓.๑๗%)	๕๖/ (๔๔.๔๔%)	๓/ (๒.๓๘%)	-	-	๔.๕๑
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖๔/ (๕๐.๗๙%)	๖๑/ (๔๘.๔๑%)	๑/ (๐.๗๙%)	-	-	๔.๔๐
ค่าคะแนนเฉลี่ย						๔.๕๐

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐