

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) 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 ๑๒๒ 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	๖๓/ (๕๑.๖๔ %)	๕๔/ (๔๔.๒๖%)	๕/ (๔.๑๐%)	-	-	๔.๔๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๒/ (๕๐.๘๒%)	๕๘/ (๔๗.๕๔%)	๒/ (๑.๖๔%)	-	-	๔.๔๙
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๓/ (๕๑.๖๔ %)	๕๔/ (๔๔.๒๖%)	๕/ (๔.๑๐%)	-	-	๔.๔๘

หัวข้อการประเมินผลการบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจมาก (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจปานกลาง (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อย (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	เฉลี่ย
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๕/ (๕๓.๒๘%)	๕๗/ (๔๖.๗๒%)	-	-	-	๔.๕๓
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน	๖๑/ (๕๐.๐๐%)	๕๘/ (๔๗.๕๔%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	-	๔.๔๘
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๕/ (๕๓.๒๘%)	๕๕/ (๔๕.๐๘%)	๒/ (๑.๖๔%)	-	-	๔.๕๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)	๖๕/ (๕๓.๒๘%)	๕๔/ (๔๔.๒๖%)	๒/ (๑.๖๔%)	๑/ (๐.๘๒%)	-	๔.๕๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	๖๑/ (๕๐.๐๐%)	๕๖/ (๔๕.๙๐%)	๕/ (๔.๑๐%)	-	-	๔.๔๖
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หัวข้อแบบสำรวจความพึงพอใจ	๖๔/ (๕๒.๔๖%)	๕๗/ (๔๖.๗๒%)	๑/ (๐.๘๒%)	-	-	๔.๕๒
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	๖๕/ (๕๓.๒๘%)	๕๔/ (๔๔.๒๖%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	-	๔.๕๑
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๓/ (๕๑.๖๔%)	๕๗/ (๔๖.๗๒%)	๒/ (๑.๖๔%)	-	-	๔.๕๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๖/ (๕๔.๑๐%)	๕๖/ (๔๕.๙๐%)	-	-	-	๔.๕๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๘/ (๔๗.๕๔%)	๕๒/ (๔๒.๖๒%)	๙/ (๗.๓๘%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	๔.๓๕
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๐/ (๔๙.๑๘%)	๔๕/ (๓๖.๘๙%)	๑๓/ (๑๐.๖๖%)	๔/ (๓.๒๘%)	-	๔.๓๒

หัวข้อการประเมินผลการบริการ	มีความพึงพอใจมากที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจมาก (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจปานกลาง (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อย (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (จำนวนผู้ตอบ/เปอร์เซ็นต์)	เฉลี่ย
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๓/ (๕๑.๖๔%)	๕๖/ (๔๕.๙๐%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	-	๔.๕๒
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๖๓/ (๕๑.๖๔%)	๕๗/ (๔๖.๗๒%)	๒/ (๑.๖๔%)	-	-	๔.๕๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๖๒/ (๕.๘๒%)	๕๗/ (๔๖.๗๒%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	-	๔.๔๘
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๙/ (๔๘.๓๖%)	๖๑/ (๕๐.๐๐%)	๒/ (๑.๖๔%)	-	-	๔.๔๗
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๓/ (๕๑.๖๔%)	๕๖/ (๔๕.๙๐%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	-	๔.๔๙
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๕/ (๕๓.๒๘%)	๕๒/ (๔๒.๒๖%)	๕/ (๔.๑๐%)	-	-	๔.๔๙
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ						
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๖๐/ (๔๙.๑๘%)	๕๓/ (๔๓.๕๔%)	๓/ (๒.๔๖%)	๑/ (๐.๘๒%)	-	๔.๔๕
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๖๓/ (๕๑.๖๔%)	๕๖/ (๔๕.๙๐%)	๓/ (๒.๔๖%)	-	-	๔.๔๙
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖๔/ (๕๒.๔๖%)	๕๗/ (๔๖.๗๒%)	๑/ (๐.๘๒%)	-	-	๔.๕๒
ค่าคะแนนเฉลี่ย						๔.๔๘

ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐