

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู
อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๕๗	๕๗
หญิง	๔๓	๔๓

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๗	๓๓			
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๖	๕๔			
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๙	๕๐	๑		
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๕	๕๕			
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๒	๖๘			
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๐	๔๐			
๗	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพให้การบริการอย่างเป็นธรรมชาติ เลือกปฏิบัติ	๖๒	๓๘			

จากตารางที่ ๑ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๓.๕๐-๔.๔๙	ความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๒.๕๐-๓.๔๙	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๑.๕๐-๒.๔๙	ความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๑.๕๐	ความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง

ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ได้รับคะแนน เฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๒๙ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	51	49	0	0	0
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	36	64	0	0	0
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	46	53	1	0	0
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	41	39	20	0	0
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	51	49	0	0	0

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๓.๕๐-๔.๔๙	ความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๒.๕๐-๓.๔๙	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๑.๕๐-๒.๔๙	ความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๑.๕๐	ความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง

ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ได้รับคะแนน เฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๒๙ อยู่ในระดับพอใจมาก

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ อยู่ในระดับ ดีมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น