

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วน
ตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มรผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๘
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๖๐ ปี		
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า		
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร / องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน / เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๑	๒
อื่นๆ.....	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อภัยด้วยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๖%	๔/๔%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔ %	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๓	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๔	๔. “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๕	๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		

๖	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
๗	๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๘	๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%
	๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
	๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%	๓๘/๗๖%		
	๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ -
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

๗.ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....