สรุปแบบประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลขุนแม่ลาน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
****

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบขุนแม่ลาน้อย ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่ามีผู้เข้าตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๒๕ คน

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๔	๕๖
หญิง	๑๑	๔๔
รวม	๒๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๒๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๔	๕๖
๔๑-๖๐ ปี	๖	๒๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาอายุ ๔๑–๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๙	๓๖
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๓	๕๒
ปริญญาตรี	๓	๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

สถานภาพ (อาชีพ)	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๐	๔๐
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๕	๖๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	๐	๐.๐
รวม	๒๕	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐

๒. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนแม่ลาน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ประเด็น	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)	
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๖% ๑๔ คน	๔๔% ๑๑ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๘ % ๑๗ คน	๓๒ % ๘ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๖ % ๑๔ คน	๔๔ % ๑๑ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๐ % ๑๕ คน	๔๐ % ๑๐ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๔ % ๑๖ คน	๓๖ % ๙ คน	๐	๐	๐	๑๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม
	พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๘ % ๑๗ คน	๓๒ % ๘ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๒ % ๑๘ คน	๒๘ % ๗ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๔ % ๑๖ คน	๓๖ % ๙ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๖ % ๑๙ คน	๒๔ % ๖ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๘ % ๑๗ คน	๓๒ % ๘ คน	๔.๗๖% ๑ คน	๐	๐	๑๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๒ % ๑๘ คน	๒๘ % ๗ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐ % ๑๕ คน	๔๐ % ๑๐ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๔ % ๑๖ คน	๓๖ % ๙ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๔ % ๑๖ คน	๓๖ % ๙ คน	๔.๗๖% ๑ คน	๐	๐	๑๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน **<u>ภาพรวม</u>** อยู่ในระดับใด	๘๔ % ๒๑ คน	๑๖ % ๔ คน	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม						**๑๐๐**

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.๑ ถนนภายในหมู่บ้านบางสายทางเป็นหลุมเป็นบ่อ

๑.๒ ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านบางสายทางเป็นถนนดิน ทำให้ในช่วงฤดูฝนเป็นดินโคลนไม่สะดวกต่อการสัญจรของประชาชน

๑.๓ น้ำอุปโภคบริโภคไม่เพียงในช่วง ฤดูร้อน

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนภานในหมู่บ้านที่เป็นหลุมเป็นบ่อเพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน

๒. ถนนสายทางที่เชื่อมระหว่างหมู่บ้านควรก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ไม่ใช่ทำเป็นถนนลูกรัง

๓. ควรปรับปรุงระบบประปาของแต่ละหมู่บ้านให้ดีกว่าเดิม เพื่อประชาชนจะได้มีน้ำอุปโภคบริโภคที่เพียงพอ

๔. ควรมีการจัดซื้อ โต๊ะ เก้าอี้ เต้นท์สนาม ให้เพียงพอ เพื่อไว้ใช้ในการบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๒.๑ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

ระดับ ความไม่พึงพอใจมาก มีค่าคะแนน ๑
ระดับ ความไม่พึงพอใจ มีค่าคะแนน ๒
ระดับ ความพึงพอใจน้อย มีค่าคะแนน ๓
ระดับ ความพึงพอใจ มีค่าคะแนน ๔
ระดับ ความพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน ๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนแม่ลาน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ภาพรวมครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละ **๘๔** อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมาก