

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	สถานภาพ		อายุ/ปี				ระดับการศึกษา			อาชีพ				
	ชาย	หญิง	ต่ำกว่า ๒๐	๒๑ - ๔๐	๔๑ - ๖๐	มากกว่า ๖๐	ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช. ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี	เกษตรกร	ผู้ประกอบการ	ประชาชนผู้รับบริการ	องค์กรชุมชน เครือข่าย	อื่นๆ
จำนวน ๕๐	๓๑	๑๙	๙	๒๘	๑๓	๑๕	๒๓	๑๐	๒	๑๘	๓	๒๖	๑	๒
ร้อยละ (๑๐๐)	๖๒	๓๘	๑๘	๕๖	๒๖	๓๐	๔๖	๒๐	๔	๓๖	๖	๕๒	๒	๔

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๘.๑๖ %	๓๗.๗๔%	๕.๑๐%		
	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐.๒๐%	๓๕.๗๖%	๔.๔%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๑๖%	๓๕.๗๐%	๗.๑๔%		
	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙.๑๘%	๓๖.๗๒%	๕.๑๐%		
	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘%	๓๙.๗๘%	๑๐.๒๐%		
	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙.๑๘%	๓๕.๗๐%	๖.๑๒%		
๒	<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗.๑๔%	๓๖.๗๒%	๗.๑๔%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕.๑๐%	๔๐.๘๐%	๕.๑๐%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%
๓	<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	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	ไม่มี
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ	๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น