

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว
อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ผลการประเมิน
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกวาว

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๓๙	๓๙
เพศหญิง	๖๑	๖๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	๒
อายุ ๑๘-๓๕ ปี	๑๘	๑๘
อายุ ๓๕-๕๐ ปี	๓๕	๓๕
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๕	๔๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๒	๔๒
มัธยมศึกษา	๒๕	๒๕
ปวช/ปวส	๑๐	๑๐
อนุปริญญา	๕	๕
ปริญญาตรี	๑๐	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
อื่นๆ	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๘	๕๘
ลูกจ้าง	๑๓	๑๓
รับราชการ	๑๐	๑๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๕
อื่นๆ	๔	๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	๔.๔๔	มาก	๘๘.๘๐	-
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	๔.๓๔	มาก	๘๖.๘๐	-
๓	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๔.๓๒	มาก	๘๖.๔๐	-
๔	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๕	มาก	๘๙.๐๐	-

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๕	ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๒	มาก	๘๘.๔๐	-
๖	การจัดสถานที่ในการให้บริการ	๔.๒๗	มาก	๘๕.๔๐	-
๗	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๔.๐๑	มาก	๘๐.๒๐	-
๘	มีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ	๔.๑๖	มาก	๘๓.๒๐	-
๙	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๐	-
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๓๑	มาก	๘๖.๒๗	-

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ควรปรับปรุง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว ประกอบด้วย สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และจากตารางพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ มีระดับคะแนนที่ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙ ลำดับที่สอง คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีระดับคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีระดับคะแนน ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกว่าว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีระดับคะแนนเท่ากับ ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗

๗. ข้อเสนอแนะ

ประชาชนเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน และเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม