

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนในภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ 2564

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 160 คน แยก เป็นดังนี้

1) สำนักงานปลัด	จำนวน	50 คน	คิดเป็นร้อยละ	31.25
2) กองคลัง	จำนวน	50 คน	คิดเป็นร้อยละ	31.25
3) กองช่าง	จำนวน	30 คน	คิดเป็นร้อยละ	18.75
4) กองการศึกษา ฯ	จำนวน	30 คน	คิดเป็นร้อยละ	18.75

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ
- |         |       |        |               |       |
|---------|-------|--------|---------------|-------|
| 1) ชาย  | จำนวน | 55 คน  | คิดเป็นร้อยละ | 34.38 |
| 2) หญิง | จำนวน | 105 คน | คิดเป็นร้อยละ | 65.63 |

2. อายุ
- |                  |       |       |               |       |
|------------------|-------|-------|---------------|-------|
| 1) ต่ำกว่า 20 ปี | จำนวน | 2 คน  | คิดเป็นร้อยละ | 1.25  |
| 2) 21 - 40 ปี    | จำนวน | 49 คน | คิดเป็นร้อยละ | 30.63 |
| 3) 41 - 60 ปี    | จำนวน | 56 คน | คิดเป็นร้อยละ | 35.00 |
| 4) 61 ปีขึ้นไป   | จำนวน | 53 คน | คิดเป็นร้อยละ | 33.12 |

#### 3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา	จำนวน	64 คน	คิดเป็นร้อยละ	40.00
2) มัธยมศึกษาต้นตน / ตอนปลาย / เทียบเท่า	จำนวน	84 คน	คิดเป็นร้อยละ	52.50
3) ปริญญาตรี	จำนวน	10 คน	คิดเป็นร้อยละ	6.25
4) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	2 คน	คิดเป็นร้อยละ	1.25

#### 4. อาชีพ

1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	10 คน	คิดเป็นร้อยละ	6.25
2) ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	58 คน	คิดเป็นร้อยละ	36.25
3) นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3.12
4) เกษตรกร	จำนวน	85 คน	คิดเป็นร้อยละ	53.13
5) อื่น ๆ โปรตระบุ	จำนวน	2 คน	คิดเป็นร้อยละ	1.25

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ											
	มาก ที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปาน กลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อย ที่สุด	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
	5		4		3		2		1			
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>												
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	106	66.25	44	27.50	10	6.25	0	0.00	0	0.00	160	100.00
1.2 ความเหมาะสม ในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	121	75.63	32	20.00	7	4.38	0	0.00	0	0.00	160	100.00
1.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	73.75	38	23.75	4	2.50	0	0.00	0	0.00	160	100.00
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	107	66.88	50	31.25	3	1.88	0	0.00	0	0.00	160	100.00
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	140	87.50	20	12.50	0	0.00	0	0.00	0	0.00	160	100.00

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด 5	ร้อยละ	มาก 4	ร้อยละ	ปาน กลาง 3	ร้อยละ	น้อย 2	ร้อยละ	น้อย ที่สุด 1	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
1.6 ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	160	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	160	100.00
<b>รวมด้านที่ 1</b>	<b>752</b>	<b>78.33</b>	<b>184</b>	<b>19.17</b>	<b>24</b>	<b>2.50</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>960</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
2.1 สถานที่ตั้งของ หน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	123	76.88	29	18.13	6	3.75	2	1.25	0	0.00	160	100.00
2.2 ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	120	75.00	32	20.00	7	4.38	1	0.63	0	0.00	160	100.00
2.3 ความสะอาด ของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	130	81.25	25	15.63	5	3.13	0	0.00	0	0.0	160	100.00
2.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	124	77.50	27	16.88	8	5.00	1	0.63	0	0.00	160	100.00
2.5 “คุณภาพและ ความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	118	73.75	33	20.63	7	4.38	2	1.25	0	0.00	160	100.00
2.6 การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ	120	75.00	31	19.38	8	5.00	1	0.63	0	0.00	160	100.00

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
	5		4		3		2		1			
2.7 มีป้าย ข้อความ บอจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	109	68.13	44	27.50	5	3.13	2	1.25	0	0.00	160	100.00
2.8 ความพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	123	76.88	29	18.13	5	3.13	3	1.88	0	0.00	160	100.00
<b>รวมด้านที่ 2</b>	<b>967</b>	<b>75.55</b>	<b>250</b>	<b>19.53</b>	<b>51</b>	<b>3.98</b>	<b>12</b>	<b>0.94</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>1,280</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>												
3.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	123	76.88	35	21.88	2	1.25	0	0.00	0	0.00	160	100.00
3.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	125	78.13	29	18.13	6	3.75	0	0.00	0	0.00	160	100.00
3.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	124	77.50	31	19.38	5	3.13	0	0.00	0	0.00	160	100.00
<b>รวมด้านที่ 3</b>	<b>327</b>	<b>77.50</b>	<b>95</b>	<b>19.79</b>	<b>13</b>	<b>2.71</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>480</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมทั้งหมด 3 ด้าน</b>	<b>2,091</b>	<b>76.88</b>	<b>529</b>	<b>19.45</b>	<b>88</b>	<b>3.24</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>2,720</b>	<b>100.00</b>

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน รวมทั้ง 3 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุดมีคะแนน 2,091 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.88 มากมีคะแนน 529 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.45 ปานกลางมีคะแนน 88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.24

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน คือ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน คือ

.....