**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ( เดือนตุลาคม 2562 - เดือนกันยายน 2563)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 73 คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1.เพศ** ชาย จำนวน 34 คน หญิง จำนวน 39 คน

**2.อายุ** 1. ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 4 คน 2. ระหว่าง 18 - 35 ปี จำนวน 15 คน

 3. ระหว่าง 36 - 50 ปี จำนวน 35 คน 4. มากกว่า 50 ปี จำนวน 19 คน

**3.การศึกษา** 1.ประถมศึกษา จำนวน 13 คน 2. มัธยมศึกษา จำนวน 25 คน 3.ปวช./ปวส. จำนวน 5 คน 4. อนุปริญญา จำนวน 6 คน 5.ปริญญาตรี จำนวน 18 คน 6. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน 7.อื่น ๆ (ไม่มี)

**4.อาชีพ** 1.เกษตรกร จำนวน 28 คน 2.ลูกจ้าง จำนวน 20 คน

3.รับราชการ จำนวน 8 คน 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน

6.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 7 คน

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **รายการประเมิน** | **ระดับคุณภาพ** |
| **ดีมาก (คน)** | **ดี(คน)** | **พอใช้ (คน)** | **ควรปรับปรุง(คน)** |
| 1. | มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย |  52 | 21 |  0 | 0 |
| 2. | มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ | 31 | 42 | 0 | 0 |
| 3. | ความสุภาพในการให้บริการ | 59 | 14 | 0 | 0 |
| 4. | ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ | 55 | 18 | 0 | 0 |
| 5. | การจัดสถานที่รอให้บริการ | 40 | 33 | 0 | 0 |
| 6. | ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ | 50 | 23 | 0 | 0 |
| 7. | มีน้ำสะอาดอย่างพียงพอกับความต้องการ | 45 | 28 | 0 | 0 |
| 8. | การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม | 57 | 16 | 0 | 0 |

/ผลการ...

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

1.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

2.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อในภาพรวม อยู่ในระดับดีโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย 48.63 คน และในระดับดี เฉลี่ย 24.37 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง (1.) ความสุภาพในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 59 คน ซึ่งแสดให้เห็นว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ (2.) การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 57 คน เนื่องจากมีถ้ามีผู้มารับบริหารจำนวนมากทางพนักงานเจ้าหน้าที่ มีบัตรคิวจัดลำดับให้ผู้มารับบริการ (3.) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 57 คน (4.) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 55 คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา (5.) ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 50 คน (6.) การจัดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 40 คน และลำดับสุดท้าย (7.) ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 31 คน แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

**เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า**

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย

ดีมาก ร้อยละ 71.23 ดี ร้อยละ 28.77

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่

ดีมาก ร้อยละ 42.47 ดี ร้อยละ 57.53

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ 80.82 ดี ร้อยละ 19.18

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ 75.34 ดี ร้อยละ 24.66

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ 54.79 ดี ร้อยละ 45.21

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ 68.45 ดี ร้อยละ 31.51
2. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ

ดีมาก ร้อยละ 61.64 ดี ร้อยละ 38.36

1. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ดีมาก ร้อยละ 78.08 ดี ร้อยละ 21.92

/ข้อเสนอแนะ...

3.  **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีที่จอดรถแบบมีหลังคา สำหรับผู้มาติดต่อราชการ

2. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการเพิ่มขึ้น

3. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ

 4. ควรมีสถานที่จัดไว้ให้สำหรับประชาชนที่มานั่งรอระหว่างรอติดต่อราชการเพิ่มมากขึ้น

 5. ควรมีห้องน้ำสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ