

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอยหล่อ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๗๓ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๓๔ คน	หญิง	จำนวน ๓๙ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๔ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๓๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๓ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๕ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๖ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๑๘ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๖ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๘ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๒๐ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๘ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๐ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๗ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี(คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๕๒	๒๑	๐	๐
๒.	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๓๑	๔๒	๐	๐
๓.	ความสุภาพในการให้บริการ	๕๙	๑๔	๐	๐
๔.	ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๕	๑๘	๐	๐
๕.	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๔๐	๓๓	๐	๐
๖.	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๕๐	๒๓	๐	๐
๗.	มีน้ำสะอาดอย่างเพียงพอกับความต้องการ	๔๕	๒๘	๐	๐
๘.	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๕๗	๑๖	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๔๘.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๔.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง (๑.) ความสุภาพในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๕๙ คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ มีความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการ (๒.) การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม อยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๕๗ คน เนื่องจากมีถ้ามีผู้มารับบริการจำนวนมาก ทางพนักงานเจ้าหน้าที่ มีบัตรคิวจัดลำดับให้ผู้มารับบริการ (๓.) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๕๗ คน (๔.) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๕๕ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา (๕.) ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๕๐ คน (๖.) การจัดสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๔๐ คน และลำดับสุดท้าย (๗.) ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๓๑ คน แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๗๑.๒๓ ดี ร้อยละ ๒๘.๗๗
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๔๒.๔๗ ดี ร้อยละ ๕๗.๕๓
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๐.๘๒ ดี ร้อยละ ๑๙.๑๘
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๕.๓๔ ดี ร้อยละ ๒๔.๖๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๕๔.๗๙ ดี ร้อยละ ๔๕.๒๑
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๖๘.๔๕ ดี ร้อยละ ๓๑.๕๑
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๖๑.๖๔ ดี ร้อยละ ๓๘.๓๖
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๗๘.๐๘ ดี ร้อยละ ๒๑.๙๒

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ จะพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรมีที่จอดรถแบบมีหลังคา สำหรับผู้มาติดต่อราชการ
 ๒. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการเพิ่มขึ้น
 ๓. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
 ๔. ควรมีสถานที่จัดไว้ให้สำหรับประชาชนที่มานั่งรอระหว่างรอติดต่อราชการเพิ่มมากขึ้น
 ๕. ควรมีห้องน้ำสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ