

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลอก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๕๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๕๐ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๔ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๖. อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๘ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘๘	๒๐	-	-
๒.งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	๘๗	๑๓	-	-
๓.งานให้บริการด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๘๕	๒๘	-	-
๔.งานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗๑	๑๒	-	-

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแม่ลอบ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแม่ลอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแม่ลอบมีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุง ในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแม่ลอบเสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแม่ลอบ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
 ๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
 ๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
 ๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
 ๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
 ๕. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
 ๖. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง