

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นจี่
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๑ คน
	หญิง	จำนวน ๕๖ คน
๑. ๑๕-๒๐ ปี		จำนวน ๙ คน
๒. ๒๑-๓๐ ปี		จำนวน ๑๕ คน
๓. ๓๑-๔๐ ปี		จำนวน ๓๔ คน
๔. ๔๑-๕๐ ปี		จำนวน ๒๔ คน
๕. ๕๑-๖๐ ปี		จำนวน ๑๐ คน
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป		จำนวน ๑๕ คน

ระดับการศึกษา

๑. ประถม	๔๕ คน
๒. มัธยม	๔๔ คน
๓. ปวช/ปวส.	๗ คน
๔.ปริญญาตรี	๙ คน
๕.ปริญญาโท	๐ คน
๖. อื่นๆ ระบุ	๒ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑.การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต	๗ คน	๑๑.การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	๓ คน
๒.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕ คน	๑๒.การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓ คน
๓.การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓ คน	๑๓.แจ้งขุดดิน/ถมดิน	๒ คน
๔.ขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	๔ คน	๑๔.การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๖ คน
๕.การชำระภาษีป้าย	๔ คน	๑๕.การขอรับสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๑ คน
๖.การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๓ คน	๑๖.การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๘ คน
๗.การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๐ คน	๑๗.การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๗ คน
๘.การจดทะเบียนพาณิชย์	๓ คน	๑๘. อื่นๆ	๑ คน
๙.การขอใช้ถังขยะ	๓ คน		
๑๐.การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔ คน		

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๒๕.๕	๗๗.๒๕	๔.๒๖	๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๕	๗๗	๕	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๐	๘๒	๕	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๒๗	๗๘	๒	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๐	๗๒	๕	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๑๓	๘๔.๕	๘	๑.๕	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๘๓	๑๐	๔	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๕	๘๖	๕	๑	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๘	๘๑	๗	๑	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙	๘๘	๑๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๒๒.๓๓	๗๘	๔.๓	๒.๓	๐
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๒	๘๐	๕	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๒	๘๑	๓	๑	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๓	๗๓	๕	๖	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๒๐.๒๗	๘๐	๕.๕๒	๑.๒๗	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั้น จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยม
- ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ
- ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั้นในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก มากที่สุด ปานกลาง และน้อย ตามลำดับ โดยรายการ ประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒๐.๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๘ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๕.๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๗ ระดับน้อย เฉลี่ย ๑.๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๗ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๘๔.๕๐ คน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๗๘ คน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๗๗.๒๕ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๓.๓๗	๗๑.๙๗	๔.๖๘	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๘.๗๐	๗๖.๖๓	๔.๖๘	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๒๕.๒๓	๗๒.๙๐	๑.๘๗	๐	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘.๐๔	๖๗.๒๙	๔.๖๘	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙.๓๔	๗๗.๕๖	๙.๓๔	๓.๗๓	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๑๔.๐๒	๘๐.๓๘	๔.๖๘	๐.๙๓	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖.๘๒	๗๕.๗๐	๖.๕๔	๐.๙๓	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๘.๔๑	๘๒.๒๔	๙.๓๔	๐	๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๐.๕๗	๗๐.๗๗	๔.๖๘	๐	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๐.๕๗	๗๕.๗๐	๒.๘๐	๐.๙๓	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๑.๕๐	๖๘.๒๒	๔.๖๘	๕.๖๑	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๑๘.๗๘	๗๔.๘๘	๕.๒๗	๑.๐๗	๐