สรุปผลจากแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำนาดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

องค์การบริหารส่วนตำบลคำนาดี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน ร้อยละ **85.55** ของผู้มาใช้บริการ มีความพอใจในระดับดีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05

ผลสรุปจากแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ

1. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 ชาย	12	40
1.2 หญิง	18	60
รวม	30	100

2. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	3	10
2.2 20 – 30 ปี	4	13.3
2.3 31 – 40 ปี	3	10
2.4 41 – 50 ปี	12	40
2.5 51 – 60 ปี	3	10
2.6 60 ปีขึ้นไป	5	16.7
รวม	30	100

3. การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.1 ประถมศึกษา	16	53.3
3.2 มัธยมศึกษา	12	40
3.3 อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	0	0
3.4 ปริญญาตรี	2	6.7
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
3.6 อื่น ๆ	0	0
รวม	30	100

4. อาชีพหลัก

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.1 รับราชการ	0	0
4.2 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	0	0
4.3 ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	3	10
4.4 รับจ้าง	4	13.3
4.5 นักเรียนนักศึกษา	5	16.7
4.6 เกษตรกร	18	60
4.7 อื่น ๆ	0	0
รวม	30	100

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ ส่วนใหญ่ตามลำดับ

เรื่องที่ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่คือ การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน, การชำระภาษีบำรุงท้องที่, การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ,การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ,การขอใช้ Internet ตำบล,การชำระภาษีป้าย, การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก, การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหารและติดต่อเรื่องอื่นๆ คือส่งโครงการขอรับการอุดหนุนโครงการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	16.7 (5)	83.3 (25)				4.16	ดี
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	13.4 (4)	83.3 (25)	3.3 (1)			4.1	ดี
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	13.4 (4)	83.3 (25)	3.3 (1)			4.1	ดี
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	10 (3)	83.3 (25)	6.7 (2)			4.03	ดี
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	6.7 (2)	83.3 (25)	10 (3)			3.96	ดี
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	6.7 (2)	93.3 (28)				4.06	ดี
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	6.7 (2)	90 (27)	3.3 (1)			4.03	ดี
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	6.7 (2)	90 (27)	3.3 (1)			4.03	ดี
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	10 (3)	83.3 (25)	6.7 (2)			4.03	ดี
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	10 (3)	86.7 (26)	3.3 (1)			4.06	ดี
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	10 (3)	86.7 (26)	3.3 (1)			4.06	ดี
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	10 (3)	80 (24)	10 (3)			4.0	ดี

ส่วนที่ 4 องค์การบริหารส่วนตำบลคำนาดีควรปรับปรุงด้านใด

ด้านที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคำนาดีปรับปรุงเพิ่มเติมคือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

หมายเหตุ

ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

ดีมาก	๕	คะแนน
ดี	๔	คะแนน
ปานกลาง	๓	คะแนน
พอใช้	๒	คะแนน
ปรับปรุง	๑	คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ ๕ ชั้น (คะแนนจาก ๑ – ๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับชั้นจะเท่ากับ ๐.๘

คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้นดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ –	๑.๗๙	หมายถึง ปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ –	๒.๕๙	หมายถึง พอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ –	๓.๓๙	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ –	๔.๑๙	หมายถึง ดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๐ –	๕.๐๐	หมายถึง ดีมาก