

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑ เพศ

- เพศชาย ร้อยละ ๔๐
- เพศหญิง ร้อยละ ๖๐

๑.๒ อายุ

- ช่วงอายุ ๒๐ - ๔๐ ร้อยละ ๔๐
- ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ร้อยละ ๓๐
- ช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ร้อยละ ๒๐
- ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๐

๑.๓ การศึกษา

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ร้อยละ ๘
- มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๓ คน ร้อยละ ๒๖
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๔๖
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๑๐
- ปริญญาตรีจำนวน ร้อยละ ๘
- สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ร้อยละ ๒

- ๑.๔ อาชีพ
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ -
 - ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ -
 - ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ ๑๖
 - นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ -
 - รับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๑๘
 - เกษตรกร/ประมง ร้อยละ ๕๒
 - อื่น ๆ ร้อยละ ๑๔

๒. ผลประเมินความพึงพอใจในการบริการ

- ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็ว
ในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๗๔ มาก ร้อยละ ๒๖
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๘

- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
มากที่สุด ร้อยละ ๗๔ มาก ร้อยละ ๒๖
- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ
เสมอภาคเท่าเทียมกัน) มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ
มากที่สุด ร้อยละ ๗๒ มาก ร้อยละ ๒๘

- ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/
อัธยาศัยดี) มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) มากที่สุด ร้อยละ ๙๐ มาก ร้อยละ ๑๐
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ ๙๒ มาก ร้อยละ ๘
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม
ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
มากที่สุด ร้อยละ ๘๘ มาก ร้อยละ ๑๒
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
มากที่สุด ร้อยละ ๗๔ มาก ร้อยละ ๒๖
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์
ในทางมิชอบ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
มากที่สุด ร้อยละ ๙๐ มาก ร้อยละ ๑๐
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐
- “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ
มากที่สุด ร้อยละ ๙๐ มาก ร้อยละ ๑๐

- “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ

มากที่สุด ร้อยละ ๙๒ มาก ร้อยละ ๘

- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๘ มาก ร้อยละ ๑๒

- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน
และเข้าใจง่าย

มากที่สุด ร้อยละ ๘๖ มาก ร้อยละ ๑๔

- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๑๔

- ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔

- ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

มากที่สุด ร้อยละ ๙๒ มาก ร้อยละ ๘

- ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔

- ด้านโครงการบริการสาธารณสุข

- โครงการบริการสาธารณสุขด้าน การคมนาคม ถนน คู คลอง ระบายน้ำ

มากที่สุด ร้อยละ ๙๐ มาก ร้อยละ ๑๐

- โครงการบริการสาธารณสุขด้าน น้ำประปา เพื่อการอุปโภค บริโภค

มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

- โครงการบริการประชาชน เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี , อบต.เคลื่อนที่

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔

- โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ

มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

- โครงการบริการ ป้องกันภัยบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.)

มากที่สุด ร้อยละ ๘๐ มาก ร้อยละ ๒๐

- โครงการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.)

มากที่สุด ร้อยละ ๙๖ มาก ร้อยละ ๔

