

การประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

จากการประเมินผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการงานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ จำนวน ๓๓๙ ราย โดยกำหนดสัดส่วนร้อยละ ๒๐ ของผู้มารับบริการ จำนวน ๖๘ ราย และผู้เข้ารับบริการด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน รวม ๘๕ ราย

ประเด็นการประเมิน	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๔.๑๒	๕๗.๖๔	๘.๒๔	
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑.๗๖	๖๔.๗๑	๓.๕๓	
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๕.๘๘	๖๓.๕๓	๑๐.๕๙	
๔.ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๒๔.๓๙	๗๐.๕๙	๕.๘๘	
๕.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔.๓๙	๖๙.๔๑	๗.๐๖	
๖.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๒.๙๔	๖๗.๐๖		
๗.ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๓๑.๗๖	๖๔.๗๑	๓.๕๓	
๘.มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการหรือตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และชี้แจงข้อสงสัยได้	๓๒.๙๔	๖๑.๑๘	๗.๐๖	
๙.มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	๓๕.๒๙	๖๐.๐๐	๓.๕๓	
๑๐.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๐.๐๐	๕๕.๒๙	๔.๗๑	

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีระดับสูงสุด

ข้อ ๑๐ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๔๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจ มาก มีระดับสูงสุด

ข้อ ๔ ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๐.๕๙

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีระดับสูงสุด

ข้อ ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๑๐.๕๙

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

ระดับ ๔ หมายถึง ความพึงพอใจ มากที่สุด

ระดับ ๓ หมายถึง ความพึงพอใจ มาก

ระดับ ๒ หมายถึง ความพึงพอใจ ปานกลาง

ระดับ ๑ หมายถึง ความพึงพอใจ น้อย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	= X	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (๕)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓.๒๕	๒๙	๔๙	๗	
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๒๘	๒๗	๕๕	๓	
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓.๑๕	๒๒	๕๔	๙	
๔.ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๓.๑๗	๒๐	๖๐	๕	
๕.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๑๖	๒๐	๕๙	๖	
๖.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๓๓	๒๘	๕๗		
๗.ความสุภาพ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	๓.๒๘	๒๗	๕๕	๓	
๘.มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการหรือตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และชี้แจงข้อสงสัยได้	๓.๒๙	๒๘	๕๒	๖	
๙.มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	๓.๒๘	๓๐	๕๑	๓	
๑๐.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๓๕	๓๔	๔๗	๔	
รวม	๓๒.๕๔	๓๒.๕๔	๑๐	= ๓.๒๕	
ระดับความพึงพอใจ $\frac{๓.๒๕ \times ๑๐๐}{๕} = ๘๑.๒๕$					

ระดับความพึงพอใจ = ๘๑.๒๕

สรุปความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๕ คน ระดับความพึงพอใจ ๘๑.๒๕

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

- สถานที่รอรับบริการคับแคบ
- บริการรวดเร็ว
- พนักงานบริการดี