

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักปลัด) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ๑. ชาย จำนวน ๔๓ คน

 ๒. หญิง จำนวน ๕๗ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๕ คน

๒. อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี จำนวน ๓๕ คน

๓. อายุ ๓๖ – ๔๕ ปี จำนวน ๔๘ คน

๔. อายุ ๔๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน

๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๑๕ คน

๒. ประถมศึกษา จำนวน ๑๑ คน

๓. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๑ คน

๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๒๕ คน

๕. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๑๖ คน

๖. ปริญญาตรี จำนวน ๒ คน

๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

๘. อื่นๆ จำนวน - คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เกษตรกร	จำนวน	๓๙	คน
๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๓๔	คน
๓. รับราชการ	จำนวน	๖	คน
๔. ลูกจ้าง	จำนวน	๑๖	คน
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๕	คน
๖. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	๑๔	คน
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	๑๑	คน
๓. การช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน	๒๓	คน
๔. การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน	๓๗	คน
๕. การขอหนังสือรับรองบุคคลเพื่อขอไฟเกษตรจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จำนวน	๑๒	คน
๖. รับสมัครงาน (งานบริหารงานบุคคล)	จำนวน	๓	คน
๗. อื่น ๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๐	๔๗	๓๗	๑๖	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑	๕๙	๓๐	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๐	๗๘	๒๒	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๑	๖๓	๑๖	๐	๐
๒.๓ ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วตรงตามผังลำดับขั้นตอน	๑๕	๔๗	๓๘	๐	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๐	๕๐	๑๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถน้ำดื่ม	๒๑	๕๖	๒๓	๐	๐
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๓๕	๓๙	๒๖	๐	๐
รวม	๑๖๐	๕๐๑	๒๒๓	๑๖	-
คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๗๘	๕๕.๖๗	๒๔.๗๘	๑.๗๘	-

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘
๑	ระดับความเห็นควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๘, ระดับความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๗, ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘, ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ , ระดับความเห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. ข้อเสนอแนะ