

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักปลัด) เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ ๑. ชาย จำนวน ๕๗ คน
 ๒. หญิง จำนวน ๔๓ คน

อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ไม่เกิน ๒๐ ปี	จำนวน	๓	คน
๒. อายุ ๒๑ – ๓๕ ปี	จำนวน	๒๙	คน
๓. อายุ ๓๖ – ๔๕ ปี	จำนวน	๔๒	คน
๔. อายุ ๔๖ – ๖๐ ปี	จำนวน	๒๒	คน
๕. อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๔	คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ	จำนวน	๑๕	คน
๒. ประถมศึกษา	จำนวน	๒๗	คน
๓. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๓๕	คน
๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน	๑๘	คน
๕. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	๔	คน
๖. ปริญญาตรี	จำนวน	๑	คน
๗. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน
๘. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เกษตรกร	จำนวน	๓๙	คน
๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๓๒	คน
๓. รับราชการ	จำนวน	๖	คน
๔. ลูกจ้าง	จำนวน	๙	คน
๕. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	๑๑	คน
๖. อื่นๆ	จำนวน	๓	คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	๑๔	คน
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	๑๑	คน
๓. การช่วยเหลือสาธารณภัย	จำนวน	๓๙	คน
๔. การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน	๑๗	คน
๕. การขอหนังสือรับรองบุคคลเพื่อขอไฟเกษตรจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จำนวน	๑๔	คน
๖. รับสมัครงาน (งานบริหารงานบุคคล)	จำนวน	๕	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 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๕	๔๗	๘		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๑	๓๗	๒๒		
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๕	๕๓	๑๒		
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๓	๕๗	๑๐		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑	๔๕	๑๐	๔	
๒.๓ ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วตรงตามผังลำดับขั้นตอน	๓๘	๔๙	๑๑	๒	
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๒	๓๙	๑๙		
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๙	๔๑	๑๐		
๓.๒ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๕๓	๓๙	๘		

จากตารางส่วนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖
๑	ระดับความเห็นควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ -

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘, ระดับความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๒, ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๒, ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖ , ระดับความเห็นควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐

๗. ข้อเสนอแนะ

-