



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน โทร. ๐๗๓-๕๘๓๑๘๐

ที่ นธ.๗๗๒๐๑/..... วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ผู้ขออนุมัติ

(นางสุปราณี จันทร์น้อย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น

.....
.....
.....

(ลงชื่อ)

(นายกาหลง แดงสุวรรณ)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ...๕๐.....คน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน..๓๐...คน	หญิง	จำนวน ...๒๐...คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน..๑...คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ..๒....คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน..๘...คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ..๑๑....คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน..๖...คน	๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน .๒๒.....คน
ระดับการศึกษา	๑.ปวช.	จำนวน..๕...คน	๒.อนุปริญญาตรี/ปวส.	จำนวน..๕..คน
	๓.ปริญญาตรี	จำนวน..๘...คน	๔.ปริญญาโท	จำนวน.....คน
	๕.ปริญญาเอก	จำนวน....คน	๖.อื่นๆ	จำนวน..๓๒..คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๑.การขอรับเบี้ยยังชีพ จำนวน..๓๘..คน
- ๒.การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน.๒..คน
- ๓.การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน..๕..คน
- ๔.การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน..๓...คน
- ๕.การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน..๓..คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ(เฉลี่ย)	๙.๗๕	๒๖.๒๕	๑๒.๗๕	๑.๒๕	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘	๒๕	๑๗	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๕	๒๘	๗	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๐	๓๑	๙	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖	๒๑	๑๘	๕	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)	๑๒.๗๕	๑๕.๗๕	๑๖.๗๕	๔.๗๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๑	๑๘	๕	๖	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๘	๑๕	๑๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕	๑๑	๒๕	๙	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗	๑๙	๒๑	๓	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)	๑๙	๑๗.๖๗	๗.๖๗	๕	๐.๖๖
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๕	๒๐	๕	๐	๐
๒. มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๒๒	๑๘	๑๐	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๐	๑๕	๘	๑๕	๒
ค่าเฉลี่ย(คน)	๑๓.๓๖	๒๐.๐๙	๑๒.๘๘๑	๓.๕๔	๐.๑๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ ปี

๒.ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๒๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๓.๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๒ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๒.๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๓ ระดับน้อยเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๙ และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย ๐.๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๖ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุดเฉลี่ย ๒๖.๒๕ คน รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๙ คน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑๖.๗๕ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๖	๕๐	๓๔	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๐	๕๖	๑๔	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๐	๖๒	๑๘	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒	๔๒	๓๖	๑๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๒	๓๖	๑๐	๑๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๖	๓๐	๓๒	๒	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๐	๒๒	๕๐	๑๘	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๔	๓๘	๔๒	๖	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๐	๔๐	๑๐	๐	๐
๒. มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๔	๓๖	๒๐	๐	๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๐	๓๐	๑๖	๓๐	๔
ค่าเฉลี่ย(ร้อยละ)	๒๖.๗๒	๔๐.๑๘	๒๕.๖๓	๗.๐๙	๐.๓๖

