

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

--------------------

ตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แจ้งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลประจันเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2563

ดาโอะ สะดี

(นายดาโอะ สะดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

( เดือนตุลาคม 2562 - เดือนกันยายน 2553)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

------------------------------------------

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1.เพศ** ชาย จำนวน 40 คน หญิง จำนวน 60 คน

**2.อายุ** 1. อายุ 15-25 ปี จำนวน 30 คน 2. อายุ 26-40 ปี จำนวน 40 คน

3. อายุ 41-60 ปี จำนวน 20 คน 4. อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน

**3.การศึกษา** 1.ไม่ได้เรียน จำนวน 1 คน 2.ประถมศึกษา จำนวน 48 คน

3.มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน 4.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 17 คน

5.อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 5 คน 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน

7.สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน 8. อื่น ๆ ระบุ...............................

**4.อาชีพ** 1.เกษตรกร จำนวน 34 คน 2.ลูกจ้าง จำนวน 13 คน

3.รับราชการ จำนวน 6 คน 4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 25 คน

5.นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 18 คน 6. อื่น ๆ 4 คน

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน 9 คน 2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ จำนวน 13 คน

3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน 0 คน 4. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค

ไข้เลือดออก จำนวน 16 คน 5. การใช้ Internet จำนวน 11 คน

6. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 9 คน

7. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 10 คน 8. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 11 คน

9.การชำระภาษี ต่าง ๆ จำนวน 21 คน 9. อื่น ๆ

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายการประเมิน** | **ความพึงพอใจ** | |
| **พอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 98 | 2 |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | 100 | - |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ | 95 | 5 |
| 4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 100 | - |
| 5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 98 | 2 |
| 6.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 95 | - |
| 7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 100 | 5 |
| 8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม | 99 | 1 |
| รวม | **98.13** | **1.9** |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**

**...................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ที่ | รายการประเมิน | ระดับคุณภาพ | | | |
| มากที่สุด | มาก | พอใช้ | ปรับปรุง |
| 1 | มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ | 90 | 10 | 0 | 0 |
| 2 | มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ | 89 | 11 | 0 | 0 |
| 3 | มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน | 87 | 13 | 0 | 0 |
| 4 | มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก | 90 | 10 | 0 | 0 |
| 5 | มีบริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ | 90 | 10 | 0 | 0 |
| 6 | การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ | 95 | 5 | 0 | 0 |
| 7 | ให้บริการอินเตอร์เน็ตหรือ wifi | 85 | 15 | 0 | 0 |
| 8 | มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน | 99 | 1 | 0 | 0 |
| 9 | มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ | 99 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 97 | 3 | 0 | 0 |

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย**

1.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็น เกษตรกร

2.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมินทั้ง 10 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ**มากที่สุด เฉลี่ย 91.30** และในระดับ**มาก เฉลี่ย 8.70** ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน

- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด 89 คน และระดับมาก 11 คน

- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน

- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน

- เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 80 คน และระดับมาก 20 คน

- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 95 คน และระดับมาก 5 คน

- เรื่อง ให้บริการอินเตอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 85 คน และระดับมาก 15 คน

- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 87 คน และระดับมาก 13 คน

- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 99 คน และระดับมาก 1 คน

- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 97 คน และระดับมาก 3 คน

----------------------------

**แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559**

**1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559**

**2.ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**