



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.... องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน (สำนักปลัด) โทร. ๐-๗๓๓๓-๐๘๐๑.....

ที่ ปน ๗๘๖๐๑ / -.....วันที่.....๓๐.....กันยายน.....๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน ที่เข้ามาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

ในการนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลประจัน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน ประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุเรณา สาและ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☒ ความคิดเห็น

(ลงชื่อ)

(นายดาโอะ สะดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจัน

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศชาย ๕๐ คน

เพศหญิง ๔๕ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๕๕ คน
๒. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑๐ คน
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๕ คน
๔. ขอบ้านเลขที่	จำนวน ๑๐ คน
๕. เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	จำนวน ๑๕ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๓๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่ง กายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๔	๔๕	๕	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ(เฉลี่ย)	๒๓.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้ บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจัน จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง
๒. ผู้มารับบริการ ขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจันในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการสนประเมีนอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยการประเมิน ทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย ๔๒.๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๓๙.๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔ ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗