

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมงอบ อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด

.....

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มาติดต่องานบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๔ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		จำนวน	ร้อยละ
๔.๑ เพศ	ชาย	๒๒	๓๔.๓๗
	หญิง	๔๒	๖๕.๖๒
๔.๒ อายุ	๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๕.๖๒
	๓๑-๔๐ ปี	๑๙	๒๙.๖๘
	๔๑-๕๐ ปี	๑๕	๒๓.๔๓
	๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๑๕.๖๒
	๖๑ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๕.๖๒
๔.๓ อาชีพ	รับราชการ	๔	๖.๒๕
	เกษตรกร	๑๔	๒๑.๘๗
	ค้าขาย	๑๓	๒๐.๓๑
	รับจ้าง	๒๘	๔๓.๗๕
	อื่นๆ	๕	๗.๘๐

๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ปรับปรุง (๑)	ร้อยละ
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	๑๕	๔๐	๘	๑	-	๙.๔๙
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑๕	๓๘	๙	๒	-	๙.๓๙
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๗	๓๖	๑๐	๑	-	๙.๔๙
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐	๓๖	๑๔	๔	-	๘.๘๘
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘	๓๖	๑๕	๔	-	๘.๖๒
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๕	๓๓	๑๓	๓	-	๙.๑๗
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๖	๓๖	๗	๕	-	๙.๒๘
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐	๓๖	๑๓	๕	-	๘.๘๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น อุปกรณ์ / น้ำดื่ม ฯลฯ	๙	๓๙	๙	๗	-	๘.๘๐
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล	๑๐	๓๓	๑๕	๖	-	๘.๖๙
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๒	๔๑	๑๑	-	-	๙.๓๕

๕. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

๖. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ระบบในการบริการข้อมูลควรมีความชัดเจนมากขึ้น
- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอื่นๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม

(นางสาวลัดดาวัลย์ ฅนอมวงษ์)

เจ้าพนักงานธุรการ