



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อง
ปี 2563

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์พัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ
- ส่วนที่ ๓ หัวข้อแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๔ ข้อควรปรับปรุง

อบต.ช่อง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จึงขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์พัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์กร พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สรุปได้ว่า จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๕๔ ราย เป็นประชาชนตำบลช่อง หมู่ ๑ - หมู่ ๗ มาติดต่อเรื่องการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร, การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ , การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ, การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ, การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง , การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งการตอบแบบสอบถามนี้ สามารถจัดเก็บได้บางส่วนเท่านั้น

เกณฑ์การวัดผล

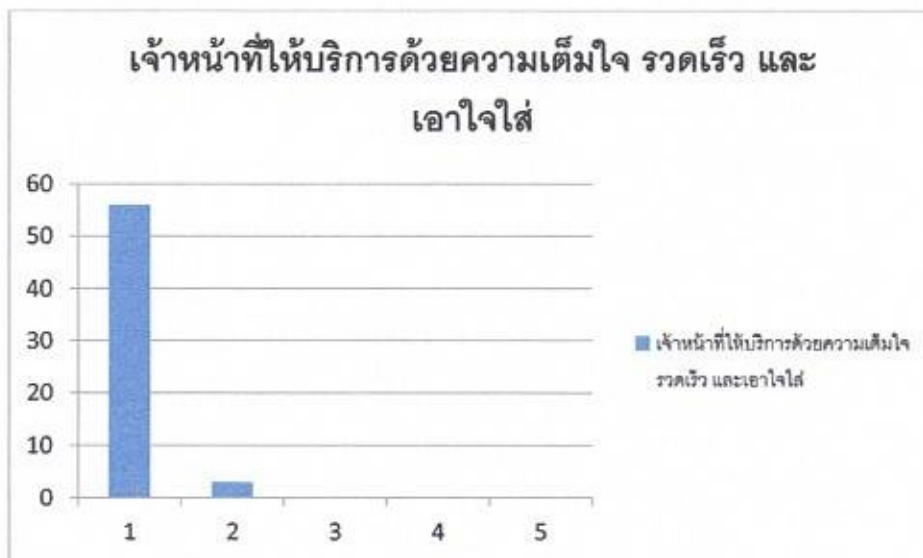
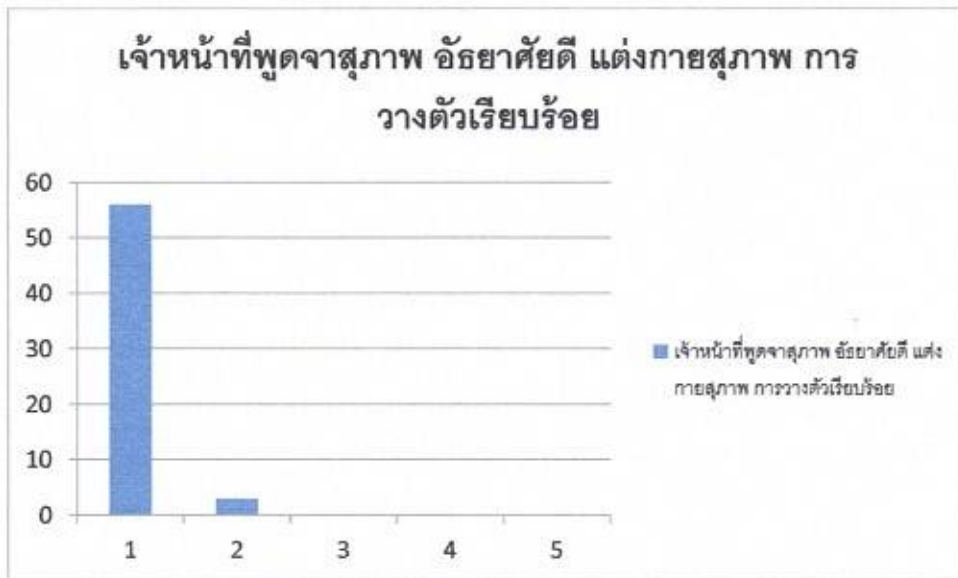
- ๑. พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐
- ๒. พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๖ - ๘๐
- ๓. พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๕๐ - ๖๕
- ๔. พึงพอใจน้อย ต่ำกว่าร้อยละ ๔๙

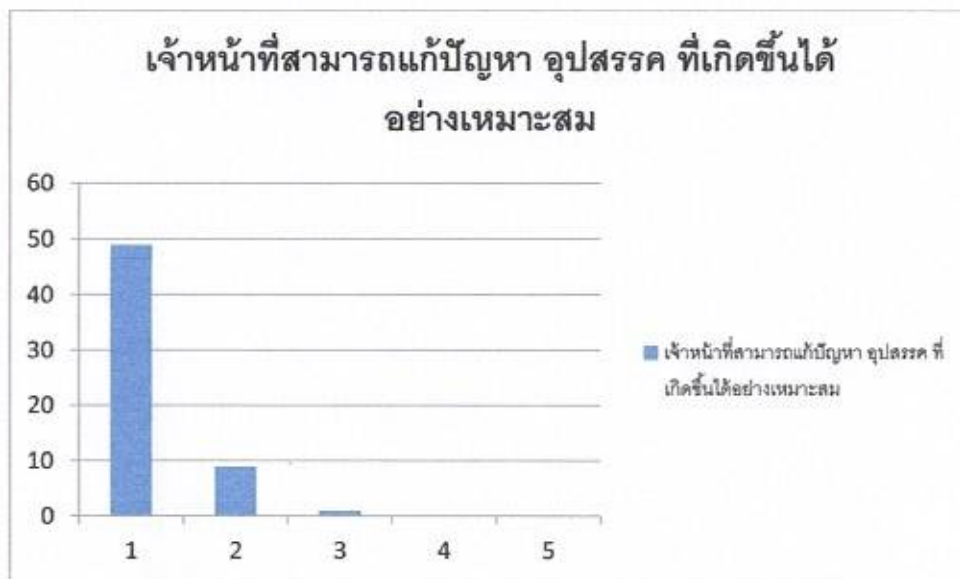
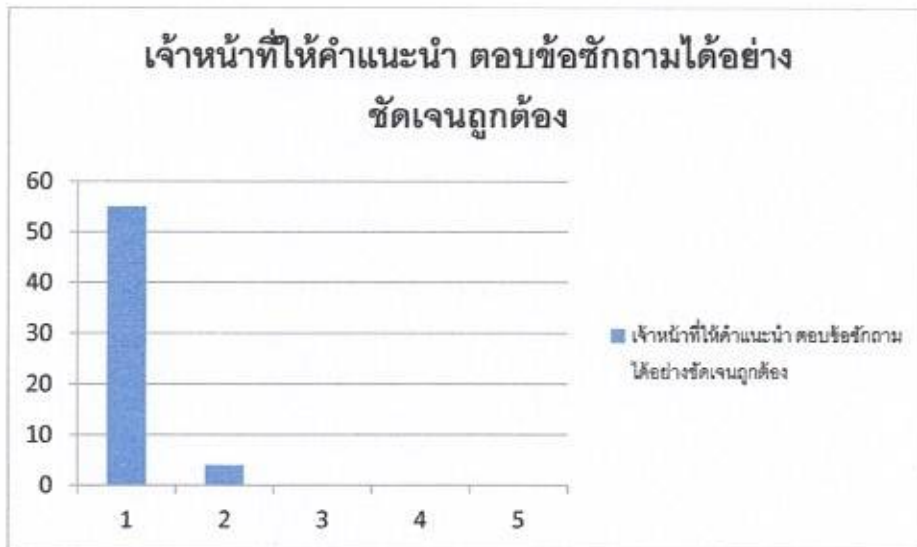
หัวข้อแบบสอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๔
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๔
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๙๓.๒๒
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๗.๔๖
- ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๕.๕๕
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๔.๐๗
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๗.๒๙
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอ	๗๖.๒๘
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๖.๒๘
- มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๗๗.๙๗
- อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๖.๔๔

วิเคราะห์แบบสอบถามใน ๓ หัวข้อหลัก ประกอบด้วย

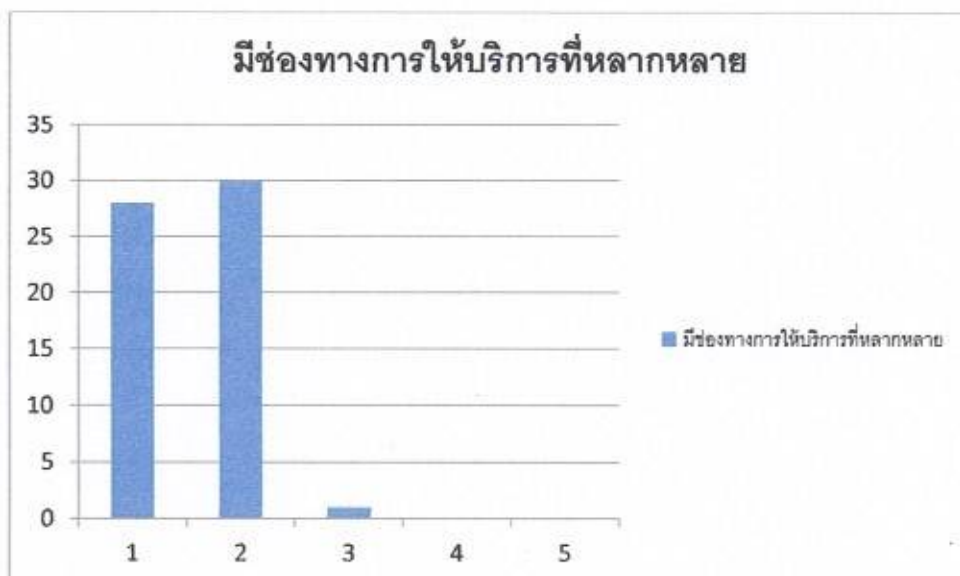
- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| ๑. ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ |
| ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๙ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๕ |

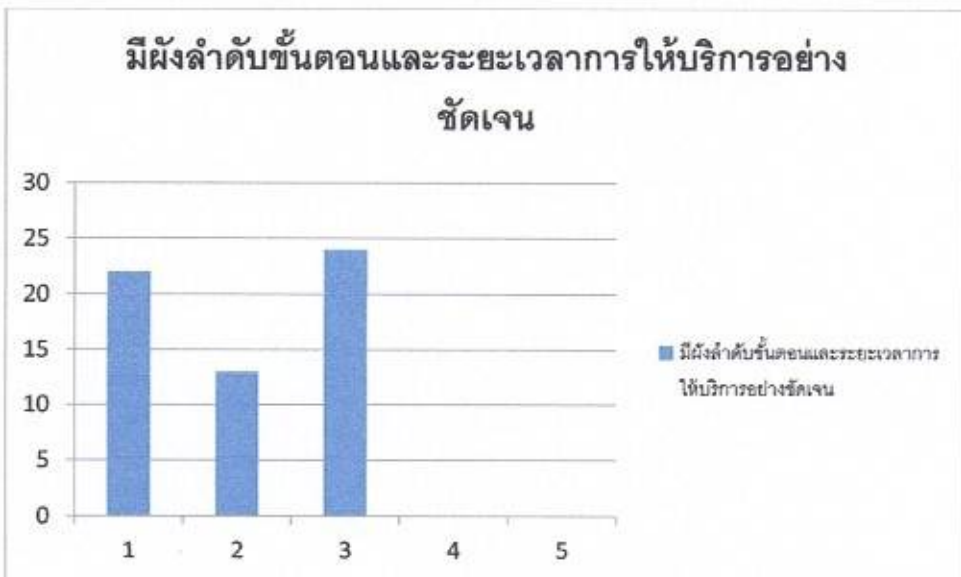
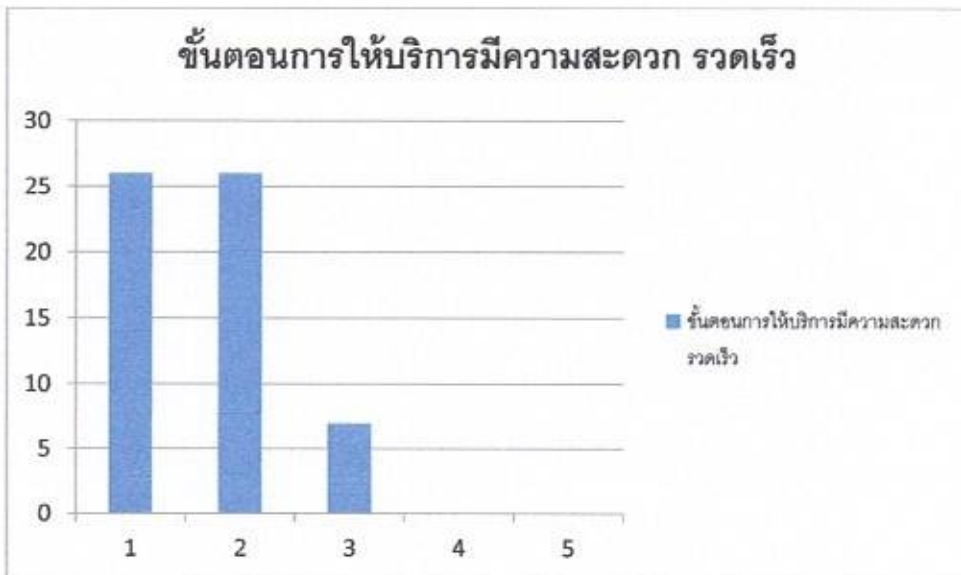
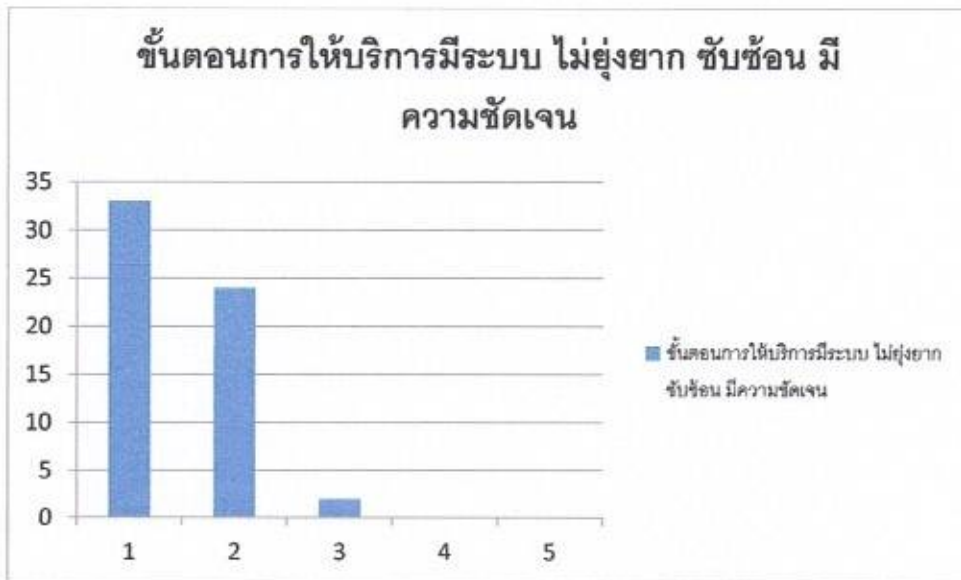
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



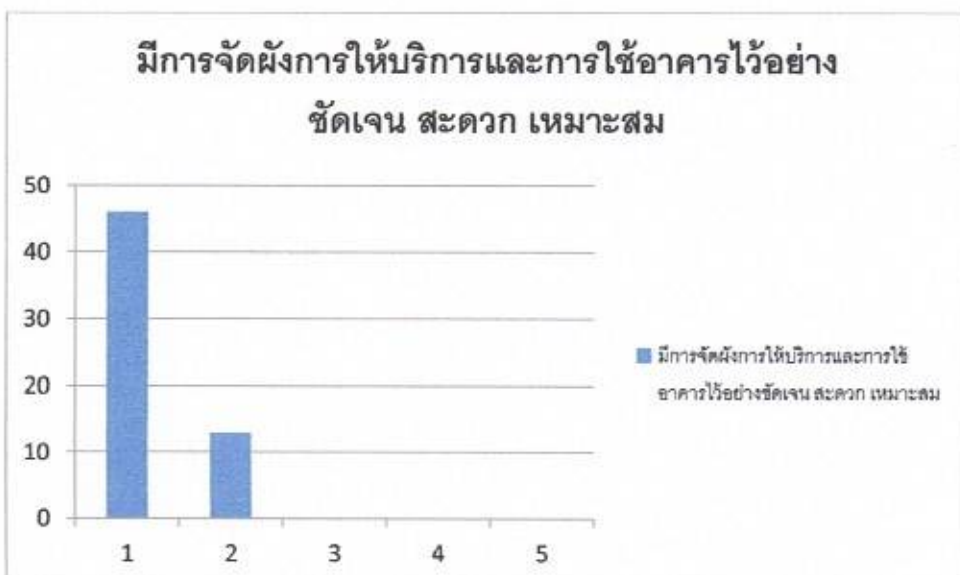
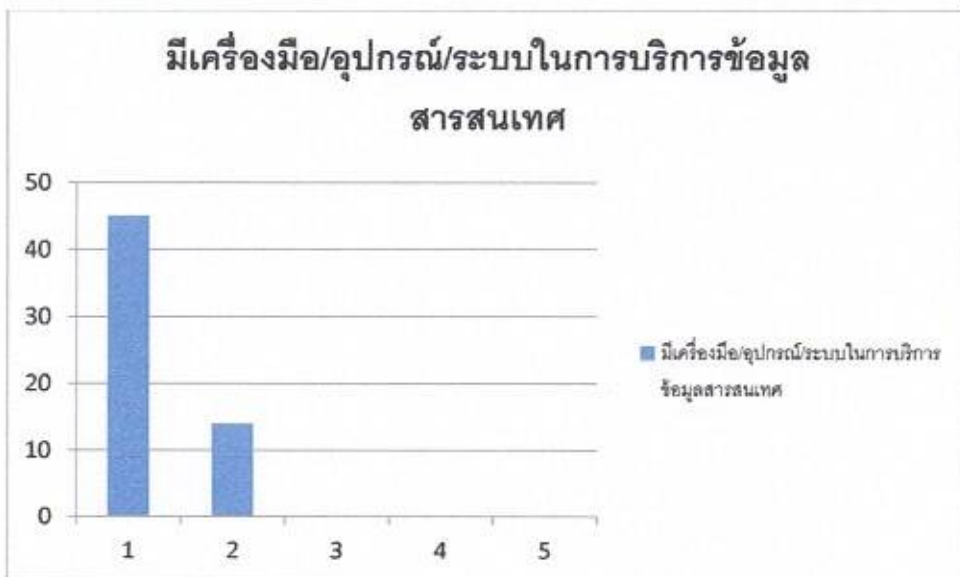
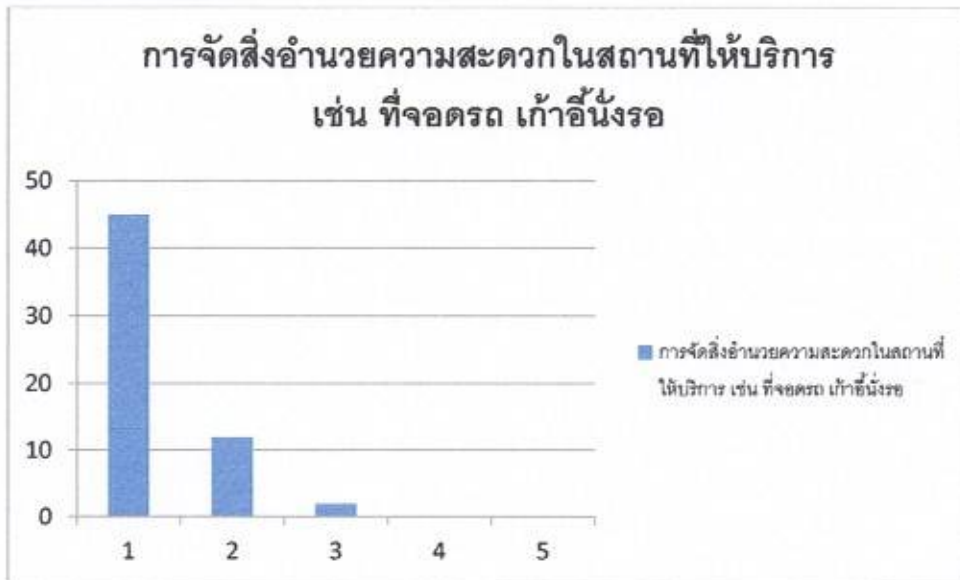


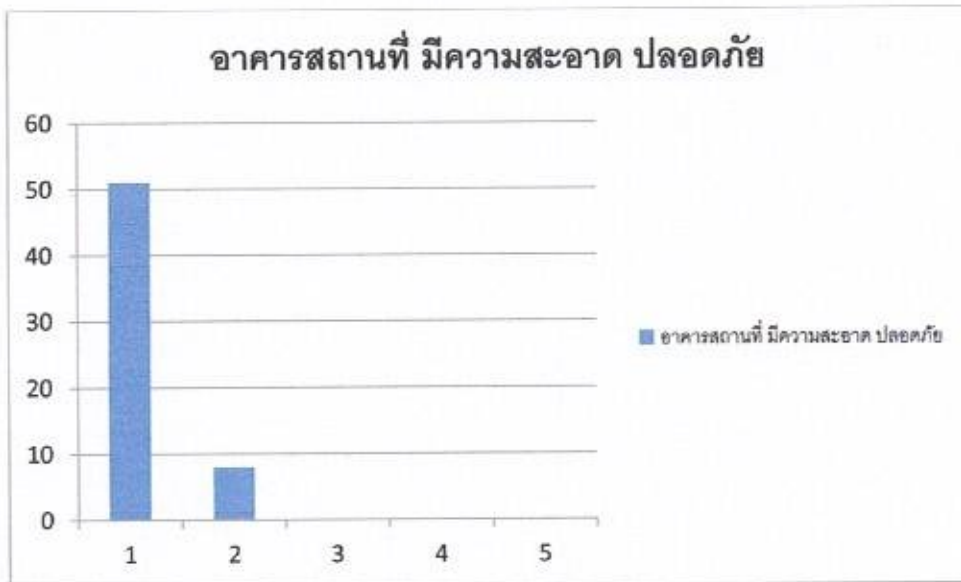
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ





๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจ





สรุปผล จากแผนภูมิ ข้างต้น

๑. ประชาชนตำบลช่อง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ ซึ่งอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด
แนวทางปรับปรุงแก้ไข -
แนวทางการต่อยอด การพัฒนา เนื่องจากว่า ระดับ คะแนน ๙๑.๐๖ % ซึ่งอยู่ในพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นการปรับปรุงอาจจะเพิ่มการให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเรื่องต่าง ๆ
๒. ประชาชนตำบลช่อง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๙ % ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
แนวทางปรับปรุงแก้ไข -
แนวทางการต่อยอด การพัฒนา เนื่องจากว่า ระดับ คะแนน ๔๖.๑๙ % อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการควรเพิ่มช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถติดต่อได้สะดวก มีกระบวนการที่ไม่ซับซ้อน และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนบอกไว้ เกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่ประชาชนมาติดต่อ
๓. ประชาชนตำบลช่อง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๕ % ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
แนวทางปรับปรุงแก้ไข -
แนวทางการต่อยอด การพัฒนา เนื่องจากว่า ระดับ คะแนน ๗๙.๒๕ % ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง อาจจะปรับปรุงด้านระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงได้ง่ายขึ้น