

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนที่มาขอรับบริการ และประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอดงบัง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
➤ ชาย	๒๗	๕๔	
➤ หญิง	๒๓	๔๖	
๒. อายุ			
➤ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖	
➤ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๔๘	
➤ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๖	๓๒	
➤ ๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๑๔	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
➤ ประถมศึกษา	๒๖	๕๒	
➤ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๑	๔๒	
➤ ปริญญาตรี	๓	๖	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. เรื่องที่ขอรับบริการ			
➢ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒	
➢ การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	-	-	
➢ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๒	๒๔	
➢ การชำระภาษีป้าย	๔	๘	
➢ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๗	๓๔	
➢ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔	๘	
➢ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๑๐	
➢ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	
➢ การลงทะเบียนขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๗	๑๔	
➢ อื่น ๆ	-	-	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๕		๔		๓		๒		๑	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๑๕	๓๐	๓๒	๖๔	๓	๖	-	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ และรวดเร็ว	๑๗	๓๔	๒๙	๕๘	๔	๘	-	-	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักซ้อมได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑	๒๒	๓๖	๗๒	๓	๖	-	-	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๙	๑๘	๓๘	๗๖	๓	๖	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ										
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๑๒	๒๔	๒๕	๕๐	๑๓	๒๖	-	-	-	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมี ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๑๒	๒๔	๓๔	๖๘	๔	๘	-	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๒	๒๔	๓๕	๗๐	๓	๖	-	-	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง	๑๒	๒๔	๒๖	๕๒	๑๒	๒๔	-	-	-	-

ชัดเจน										
ประเด็น	ความพึงพอใจ									
	๕		๔		๓		๒		๑	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา ฯลฯ	๒๑	๔๒	๒๙	๕๘	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๐	๒๐	๓๔	๖๘	๖	๑๒	-	-	-	-
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ฯลฯ	๑๗	๓๔	๓๐	๖๐	๓	๖	-	-	-	-
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๓๐	๓๑	๖๒	๔	๘	-	-	-	-
๔. คุณภาพการให้บริการ										
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ครบถ้วนถูกต้อง	๑๗	๓๔	๓๑	๖๒	๒	๔	-	-	-	-
๔.๒ ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๓	๒๖	๓๕	๗๐	๒	๔	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดของประชาชน คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และลำดับที่สอง คือ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖

๗. ข้อเสนอแนะ

-