



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

ที่ อน. ๗๒๔๐๑/๒๕๖๒

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต ประจำปีเดือน

ตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัตทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัตหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พิกุลดา

(นายปริญญา ยิ้มประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ทราบ

(นายชัยยศ ตั้งพิทักษ์)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

## แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๓๑ คน มีรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๗๐ คน	หญิง	จำนวน ๖๑ คน
อายุ	๑๕ – ๓๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน	๓๑ – ๔๕ ปี	จำนวน ๔๐ คน
	๔๖ – ๖๐ ปี	จำนวน ๔๒ คน	๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน ๗๖ คน

#### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑.การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๗๘ คน
๒.การขอแบบก่อสร้างอาคาร	จำนวน ๒ คน
๓.การขอใช้น้ำอุปโภคบริโภค	จำนวน ๒๘ คน
๔.การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑๕ คน
๕.การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
๖.การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕ คน
๗.การขอใช้รถกู้ภัย	จำนวน ๒ คน

#### ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด(คน)	มาก(คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย(คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๖๙	๖๔	๑๐	๐.๒๕	๐
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๕	๕๐	๑๕	๑	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๒	๕๒	๑๗	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๐	๕๐	๒๑	๐	๐
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๕	๖๐	๖	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๖๖	๕๓	๒๓	๐	๐
มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๖๒	๕๐	๑๙	๐	๐
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๑	๕๐	๒๐	๐	๐
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๖๐	๕๕	๑๖	๐	๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด(คน)	มาก(คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย(คน)	ควรปรับปรุง (คน)
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๒	๔๙	๒๐	๐	๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)</b>	<b>๗๓</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๔</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๖๕	๕๕	๑๑	๐	๐
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๗	๕๒	๑๒	๐	๐
มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๗๐	๕๐	๑๑	๐	๐
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>๗๖</b>	<b>๖๗</b>	<b>๑๓</b>	<b>๐.๐๘๓</b>	<b>๐</b>

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป

๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่องเบี้ยยังชีพมากที่สุด

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย เรียงตามลำดับ โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๑ ระดับมาก ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๔ ระดับปานกลาง ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙ ระดับน้อย ๐.๐๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๖ มีผู้ตอบแบบสอบถามสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด ๗๓ คน รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ๖๙ คน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๖๖ คน.