

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไก่อเลื้อน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยนาท**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไก่อเลื้อน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ฉบับนี้ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่า

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละของระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๒.๙๐	๑๕.๔๘	๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๘๒.๒๐	๑๕.๘๐	๒.๐๐	-	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๔.๑๕	๑๔.๑๕	๑.๗๐	-	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๕.๒๘	๑๒.๐๐	๒.๗๒	-	-
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๓๘	๑๔.๓๖	๒.๗๕	๐.๕๐	๐.๐๐
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๐.๑๕	๑๒.๘๕	๕.๐๐	๒.๐๐	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๔.๘๘	๑๕.๑๒	-	-	-
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๘๕.๕๐	๑๔.๕๐	-	-	-
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๙.๐๐	๑๕.๐๐	๖.๐๐	-	-
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๒๐	๑๒.๕๘	๒.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๔.๑๘	๑๒.๐๐	๓.๘๒	-	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๖.๐๐	๑๔.๐๐	-	-	-
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๘๒.๖๕	๑๒.๓๕	๕.๐๐	-	-

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละของระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๓.๔ อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๘.๐๐	๑๒.๐๐	-	-	-
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๘๓.๔๙	๑๔.๑๔	๒.๑๘	๐.๐๑	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไก่อีเดือน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๓.๔๙) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๕.๒๐) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๒.๙๐) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพึงพอใจอยู่ในมากที่สุด (ร้อยละ ๘๒.๓๘)

ปัญหา ข้อเสนอแนะ เห็นควรปรับปรุงให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และให้มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม
