



รายงานสรุป แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
รอบที่ ๑ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งหมด ๓ ด้าน (๑๐ ข้อ) ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย
- ๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
- ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน
- ๒.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
- ๓.มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ
- ๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการ
- ๓.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

โดยมีผู้ประชาชนได้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๓๑ ราย ซึ่งสามารถสรุปผล โดยมีรายละเอียด ได้ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน

ค่าคะแนน	๑.๐๐ - ๑.๙๐	มีความพึงพอใจ ระดับ ต้องปรับปรุง	(๑)
ค่าคะแนน	๑.๙๑ - ๒.๗๐	มีความพึงพอใจ ระดับ พอใช้	(๒)
ค่าคะแนน	๒.๗๑ - ๓.๕๐	มีความพึงพอใจ ระดับ ดี	(๓)
ค่าคะแนน	๓.๕๑ - ๔.๐๐	มีความพึงพอใจ ระดับ ดีมาก	(๔)

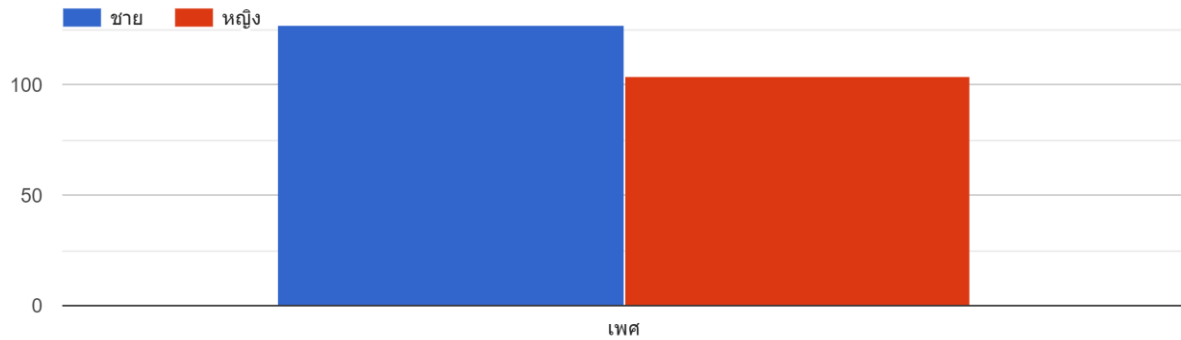
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย

หัวข้อการประเมิน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบที่ ๑		
	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ค่า เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๓๑	๓.๕๒	ดีมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๓๑	๓.๕๗	ดีมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๓๑	๓.๕๘	ดีมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๓๑	๓.๕๖	ดีมาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๒๓๑	๓.๔๗	ดี
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๓๑	๓.๕๕	ดีมาก
๒.๓ มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๓๑	๓.๖๙	ดีมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๒๓๑	๓.๔๔	ดี
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๒๓๑	๓.๕๙	ดีมาก
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๒๓๑	๓.๖๔	ดีมาก
ผลคะแนนเฉลี่ย	๒๓๑	๓.๕๖	ดีมาก

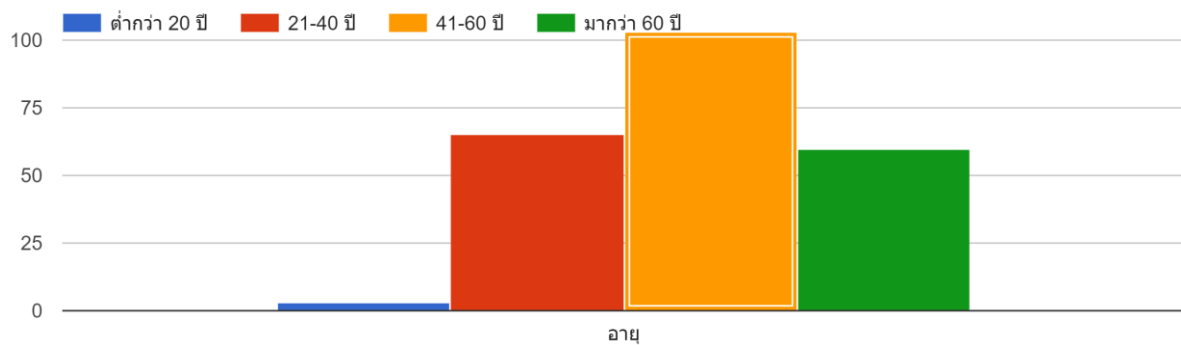
จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย จากภาพรวมโดยแยกตามหัวข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **๓.๕๖** สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย ได้ใน **ระดับดีมาก**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๒๓๑ ราย

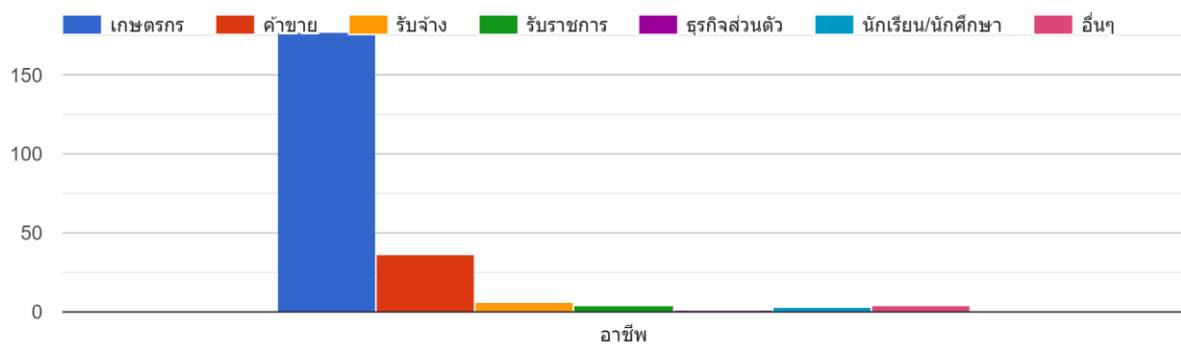
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ



ช่วงอายุผู้ตอบแบบประเมิน

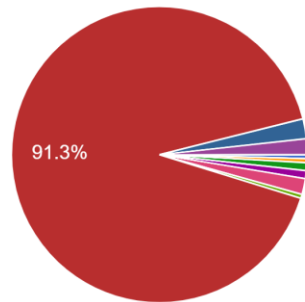


อาชีพผู้ตอบแบบประเมิน



เรื่องที่มาขอรับบริการ

คำตอบ 231 ข้อ



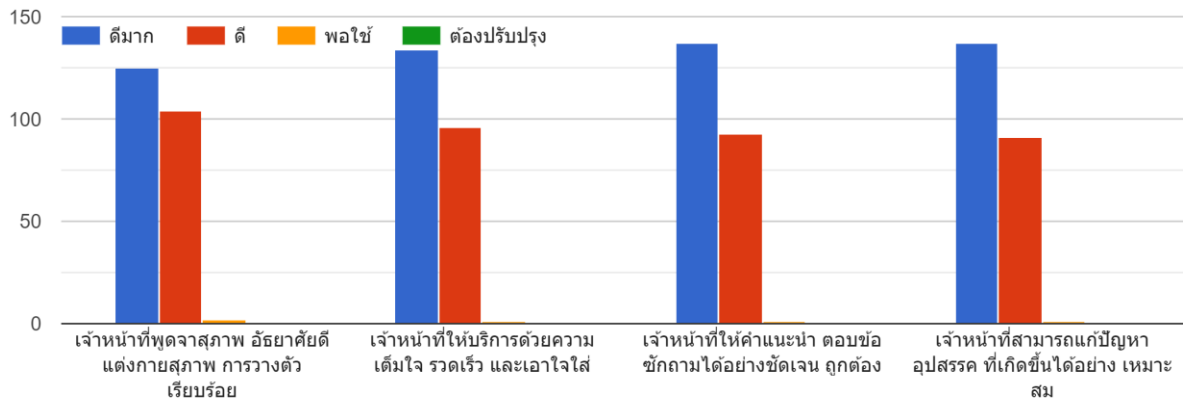
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การขอใช้วีสด/อุปกรณ์/สถานที่
- การใช้บริการ Internet / ฟรี WIFI
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/ออกแบบ...
- กิจกรรมเด็ก/เยาวชน/กลุ่มสตรี
- สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็ก...
- การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า/ ไข่เลือดออก

▲ 1/2 ▼

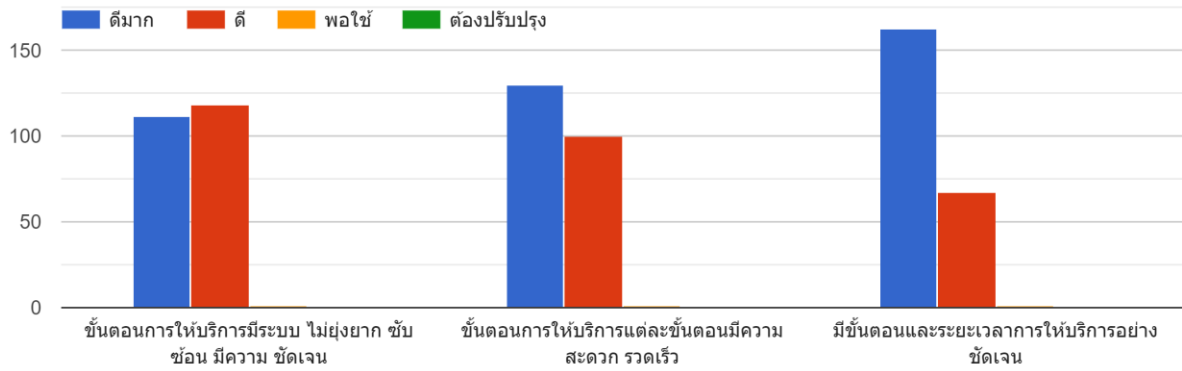
:

การตอบแบบสอบถามแยกตามด้านที่เข้ารับบริการ

1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

