

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม
รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2561-เมษายน 2562)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน **95** คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ ชาย จำนวน 50 คน หญิง จำนวน 45 คน
- 2.อายุ ต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 8 คน ระหว่าง 19-25 ปี จำนวน 19 คน
ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 17 คน ระหว่าง 36-50 ปี จำนวน 13 คน
มากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน
- 3.การศึกษา ประถม จำนวน 10 คน มัธยม จำนวน 10 คน ปวช./ปวส. จำนวน 31 คน
อนุปริญญา จำนวน 13 คน ปริญญาตรี จำนวน 11 คน ปริญญาโท จำนวน 2 คน
สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 0 คน อื่นๆ จำนวน 18 คน
- 4.อาชีพ เกษตรกร จำนวน 33 คน ลูกจ้าง/บริษัท/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 15 คน
แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 41 คน อื่นๆ จำนวน 0 คน

ตอนที่ 2

- 1.จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ พนักงาน
- 2.จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ ระบบ
- 3.ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทาง Internet

ตอนที่ 3

รายการ			ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ควรปรับปรุง
1		ด้านผู้ให้บริการ					
	1.1	พุดจาสภาพ อธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	57	33	4	1	0
	1.2	ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	52	38	5	0	0
	1.3	ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	44	45	5	1	0
	1.4	แก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	38	46	11	0	0
		ค่าเฉลี่ยโดยรวม	47.75	40.50	6.25	0.50	0
2		ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
	2.1	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	39	36	18	2	0
	2.2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน	37	51	6	1	0
	2.3	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	33	48	14	0	0
	2.4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	21	48	24	2	0
		ค่าเฉลี่ยโดยรวม	32.50	45.75	15.50	1.25	0
3		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	53	34	6	2	0
	3.2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	31	47	16	0	1
	3.3	สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก	29	44	22	0	0
		ค่าเฉลี่ยโดยรวม	37.67	41.67	14.67	0.67	0.34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 41-20 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

2. ผู้มารับบริการจะให้ข้อคิดเห็น

1.จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ พนักงาน

2.จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ ระบบ

3.ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทาง Internet

3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน 1 ราย โดยรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 11 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย 42.73 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 ระดับมากที่สุดเฉลี่ย 39.46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.53 ระดับปานกลางเฉลี่ย 11.91 คน คิดเป็นร้อยละ 12.54 ระดับน้อยเฉลี่ย 0.82 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 และระดับควรปรับปรุงเฉลี่ย 0.09 คน คิดเป็นร้อยละ 0.09 มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย 47.75 คน รองลงมาคือด้านด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 45.75 คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย 41.67 คน