

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)



จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอน
อำเภอปะนาเระ จังหวัด ปัตตานี

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอน ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการพิจารณาอนุญาต มีความรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและประทับใจในการให้บริการจากภาครัฐ เป็นไปตามตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จัดทำขึ้นเพื่อสรุปข้อมูลผู้รับบริการและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงรูปแบบและวิธีการในดำเนินงานของทางราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
บทนำ	ข
วัตถุประสงค์	
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
สรุปผลการดำเนินโครงการ	๑ - ๒
ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ	๑
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๒
ข้อเสนอแนะ	๒

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย แนวทางการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และ หมวด ๗

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ องค์กรบริหารส่วนตำบลดอน จึงจัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เน้นให้สำนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลดอน สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยการให้ความช่วยเหลือ ประสานงาน เพื่อประชาชนได้รับความสะดวกจากการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ จึงนำไปสู่การดำเนินโครงการในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสรุปข้อมูลสถิติผู้รับบริการไปสรุปเป็นข้อมูลในการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา
๒. สำรวจและสรุปความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลจากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อโครงการไปใช้ในการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการในส่วนงานต่างๆให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลตอน อำเภอบ้านนา ระยอง จังหวัดปัตตานี

.....

สรุปข้อมูลตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

เพศ

- ชาย ๖๐ คน
- หญิง ๑๑๒ คน

ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา ๒๐ คน
- มัธยมศึกษา ๘๒ คน
- ปริญญาตรี ๑๐ คน
- ปริญญาโท -
- ระดับอื่นๆ ๖๐ คน

งานที่เข้ารับบริการ

- งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ๕๑ คน
- งานขออนุญาตก่อสร้างฯ ๔ คน
- งานจัดเก็บรายได้/ภาษี ๑๑๒ คน

➤ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๗๒ คน

สรุปข้อมูลตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

➤ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๗๒ คน

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน

มากที่สุด ๖๔ คน	มาก ๗๔ คน	ปานกลาง ๓๔ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๒๐	มาก ร้อยละ ๔๓	ปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๗๖	น้อย -	น้อยที่สุด -

๒. การให้บริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

มากที่สุด ๗๒ คน	มาก ๓๕ คน	ปานกลาง ๖๕ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๘๖	มาก ร้อยละ ๒๐.๓๔	ปานกลาง ร้อยละ ๓๗.๗๙	น้อย -	น้อยที่สุด -

๓. ได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการ

มากที่สุด ๘๒ คน	มาก ๗๓ คน	ปานกลาง ๑๗ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๔๗.๖๗	มาก ร้อยละ ๔๒.๔๔	ปานกลาง ร้อยละ ๙.๘๘	น้อย -	น้อยที่สุด -

๔. ความสุภาพ มารยาทของผู้ให้บริการ

มากที่สุด ๖๕ คน	มาก ๕๒ คน	ปานกลาง ๕๕ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๗๙	มาก ร้อยละ ๓๐.๒๓	ปานกลาง ร้อยละ ๓๑.๙๗	น้อย -	น้อยที่สุด -

๕. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ

มากที่สุด ๗๗ คน	มาก ๘๔ คน	ปานกลาง ๑๑ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๗๖	มาก ร้อยละ ๔๘.๘๓	ปานกลาง ร้อยละ ๖.๓๙	น้อย -	น้อยที่สุด -

๖. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน

มากที่สุด ๖๔ คน	มาก ๗๑ คน	ปานกลาง ๓๗ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๒๐	มาก ร้อยละ ๔๑.๒๗	ปานกลาง ร้อยละ ๒๑.๕๑	น้อย -	น้อยที่สุด -

๗. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ

มากที่สุด ๘๗ คน	มาก ๗๕ คน	ปานกลาง ๑๐ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๕๘	มาก ร้อยละ ๔๓.๖๐	ปานกลาง ร้อยละ ๕.๘๑	น้อย -	น้อยที่สุด -

๘. มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

มากที่สุด ๖๖ คน	มาก ๗๒ คน	ปานกลาง ๓๔ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๓๗	มาก ร้อยละ ๔๑.๘๖	ปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๗๖	น้อย -	น้อยที่สุด -

➤ สรุปความพึงพอใจในภาพรวม

มากที่สุด ๗๒ คน	มาก ๖๗ คน	ปานกลาง ๓๓ คน	น้อย -	น้อยที่สุด -
มากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๘๖	มาก ร้อยละ ๓๘.๙๕	ปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๑๘	น้อย -	น้อยที่สุด -

สรุปข้อมูลตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. ประชาชนบางส่วนต้องการให้มีการบริการในวันหยุด อาจเป็นครั้งวัน
๒. อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อทางกับ อบต. ทาง Social media