

ผลการติดตามประเมินผลความพึงพอใจ

จากการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามผลการให้บริการ ในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น ๑ ชุด ผลการติดตามและประเมินผลสามารถแสดงในรูปแบบตาราง ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ เพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | ๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| หญิง | ๐ | ๐ |
| รวม | ๑ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ อายุ

| ช่วงอายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๓๐ ปี | - | - |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | - | - |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | - | - |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๖๑ - ๗๐ ปี | - | - |
| มากกว่า ๗๐ ปี | - | - |
| รวม | ๑ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ อาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| รับราชการ | - | - |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว | ๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| รับจ้าง | - | - |
| เกษตรกร | - | - |
| อื่นๆ...นักศึกษา..... | - | - |
| รวม | ๑ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|---|---------------|-----|---------|------|-------------|----------------|-----------|
| ๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๑.๔ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๑.๕ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงาน | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ร้อยละ | | | | | | ๑๐๐.๐๐ | |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|---|---------------|-----|---------|------|-------------|----------------|-----------|
| ๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ร้อยละ | | | | | | ๑๐๐.๐๐ | |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | ค่าเฉลี่ยระดับ | ผลลัพธ์ |
|---|---------------|-----|---------|------|-------------|----------------|-----------|
| ๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๒.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๑ (๑๐๐.๐๐) | - | - | - | - | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | ๕.๐๐ | มากที่สุด |
| ร้อยละ | | | | | | ๑๐๐.๐๐ | |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๕.๐๐

ความคิดเห็น - ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ ๑ ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

| ข้อคิดเห็น | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| แสดงความคิดเห็น | - | - |
| ไม่แสดงความคิดเห็น | - | - |
| รวม | - | - |

สรุป จากการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ พบว่า ผู้มาแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ในระหว่างเดือน เมษายน ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๑ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๕ หรือคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ ๑๐๐.๐๐ ซึ่งระดับความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด