สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประจำปี ๒๕๖๔

<u>ส่วนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน แบ่งเป็น

๑.๑ ชาย	จำนวน ๒๑ คน
๑.๒ หญิง	จำนวน ๒๙ คน

๒) อายุ

๒.๑ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน
๒.๒ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๘ คน
๒.๓ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน
๒.๔ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๕ คน
๒.๕ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๑ คน
๒.๖ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓ คน

๓) ระดับการศึกษาสูงสุด

๓.๑ ประถมศึกษา	จำนวน ๑ คน
๓.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	จำนวน ๔ คน
๓.๓ ปริญญาตรี	จำนวน ๔๒ คน
๓.๔ ปริญญาโท	จำนวน ๓ คน
๓.๕ สูงกว่าปริญญาโท	จำนวน - คน
๓.๖ อื่นๆ	จำนวน - คน

๔) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๑ ประชาชนทั่วไป	จำนวน ๑๗ คน
๔.๒ ผู้ประกอบการ	จำนวน ๘ คน
๔.๓ เกษตรกร	จำนวน ๓ คน
๔.๔ ข้าราชการ	จำนวน ๒๐ คน
๔.๕ ข้าราชการบำนาญ	จำนวน ๑ คน
๔.๖ อื่นๆ...อาชีพอิสระ	จำนวน ๑ คน

๕) ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

๕.๑ เว็บไซต์	ร้อยละ ๖๘.๐๐
๕.๒ วิทยุ	ร้อยละ ๗๐.๐๐
๕.๓ โทรทัศน์	ร้อยละ ๑๖.๐๐
๕.๔ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์	ร้อยละ ๘.๐๐
๕.๕ วารสาร อบจ.แพร่	ร้อยละ ๑๐.๐๐
๕.๖ กิจกรรมต่างๆ ของ อบจ.แพร่	ร้อยละ ๗๘.๐๐
๕.๗ อื่นๆ...facebook	ร้อยละ ๔.๐๐

<u>ส่วนที่ ๒</u> ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบจ.แพร่

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑ <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	**๗๔.๐๐**	๒๒.๐๐	๔.๐๐	-	-
๒) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**๖๔.๐๐**	๓๐.๐๐	๖.๐๐	-	-
๓) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม อธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น	**๖๖.๐๐**	๒๖.๐๐	๘.๐๐	-	-
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	**๖๖.๐๐**	๒๖.๐๐	๘.๐๐	-	-
๕) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	**๗๔.๐๐**	๒๒.๐๐	๔.๐๐	-	-
๒.๒ <u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑) ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	**๗๒.๐๐**	๒๒.๐๐	๖.๐๐	-	-
๒) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	**๗๐.๐๐**	๒๒.๐๐	๘.๐๐	-	-
๓) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	**๖๘.๐๐**	๒๒.๐๐	๑๐.๐๐	-	-
๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	**๗๘.๐๐**	๑๘.๐๐	๔.๐๐	-	-
๕) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือกให้เลือก เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ทางโทรศัพท์ / Web Site / E-Mail	**๘๔.๐๐**	๑๔.๐๐	๒.๐๐	-	-
ร้อยละเฉลี่ย	**๗๑.๖๐**	**๒๒.๔๐**	**๖.๐๐**	**-**	**-**

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบจ.แพร่
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๗๑.๖๐)

<u>สรุปผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่</u>
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๗๔.๐๐)
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (๖๔.๐๐)
๓. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม อธิบาย และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด (๖๖.๐๐)
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด (๖๖.๐๐)
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (๗๔.๐๐)

<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>

๑. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด (๗๒.๐๐)

๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด (๗๐.๐๐)

๓. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (๖๘.๐๐)

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด (๗๘.๐๐)

๕. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่หลากหลายให้เลือก เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์ / Web Site / E-Mail อยู่ในระดับมากที่สุด (๘๔.๐๐)

<u>ส่วนที่ ๓</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

--

****