

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 23 คน | 2. หญิงจำนวน 27 คน | |
| 2. อายุ | ปี | | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 3 คน | 2. ประถมศึกษา จำนวน 17 คน | |
| | 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 12 คน | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 7 คน | |
| | 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 7 คน | 6. ปริญญาตรี จำนวน 3 คน | |
| | 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน | 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| 4.อาชีพ | ...21 คน...เกษตรกร | ...7 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ...6 คน..รับราชการ |
| | ...5 คน.....ลูกจ้าง | ...10 คน..นักเรียน/นักศึกษา | ...1 คน..อื่น ๆ |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|---|
| ...11 คน..การขอมูลข่าวสารทางราชการ | คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...7 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...15 คน..การใช้ Internet ตำบล | คน.. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...3 คน.. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ...4 คน.. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...10 คน..การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3	47			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	5	45			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3	43	4		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	1	48	1		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	45	3		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	1	47	2		
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1	47	2		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	2	44	4		

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

ที่ อบ ๘๑๐๐๑/

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศราวุธ นาคำ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....

(นายตรีภพ กองศรีมา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายวีระพงษ์ คันธจันทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น.....

(นายวีระพงษ์ คันธจันทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-60 ปี
2. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การใช้ Internet ตำบล
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมิน 8 รายการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 1** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 6 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 94 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 2** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 10 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 90 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 3** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 6 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 86 ระดับปานกลางร้อยละ 8 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 4** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 2 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 96 ระดับปานกลางร้อยละ 2 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 5** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 4 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 90 ระดับปานกลางร้อยละ 6 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 6** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 2 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 94 ระดับปานกลางร้อยละ 2 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 7** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 2 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 94 ระดับปานกลางร้อยละ 2 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน **ด้านที่ 8** ระดับดีมากเฉลี่ยร้อยละ 4 ระดับดีเฉลี่ยร้อยละ 88 ระดับปานกลางร้อยละ 8

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3	47			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	5	45			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	3	43	4		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	1	48	1		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	45	3		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	1	47	2		
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1	47	2		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	2	44	4		

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคายหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป