

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุดรธานี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายจอมปรังค์ ศรีอักษร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๕ คน	หญิง จำนวน ๕๕ คน		
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๓๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๔๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๗ คน	๒. มัธยมศึกษา
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๒๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๑๐ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๒ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๕๐ คน	๒.ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	จำนวน ๑๐ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๑๐ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๐ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑	มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ	๘๒	๑๘	๐	๐
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๗๕	๒๕	๐	๐
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	๗๒	๒๘	๐	๐
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๗๘	๒๒	๐	๐
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	๘๖	๑๔	๐	๐
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	๘๗	๑๓	๐	๐
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ WIFI	๘๕	๑๕	๐	๐
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๙๐	๑๐	๐	๐
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๘๕	๑๕	๐	๐
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๘	๑๒	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

๑.กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็น เกษตรกร

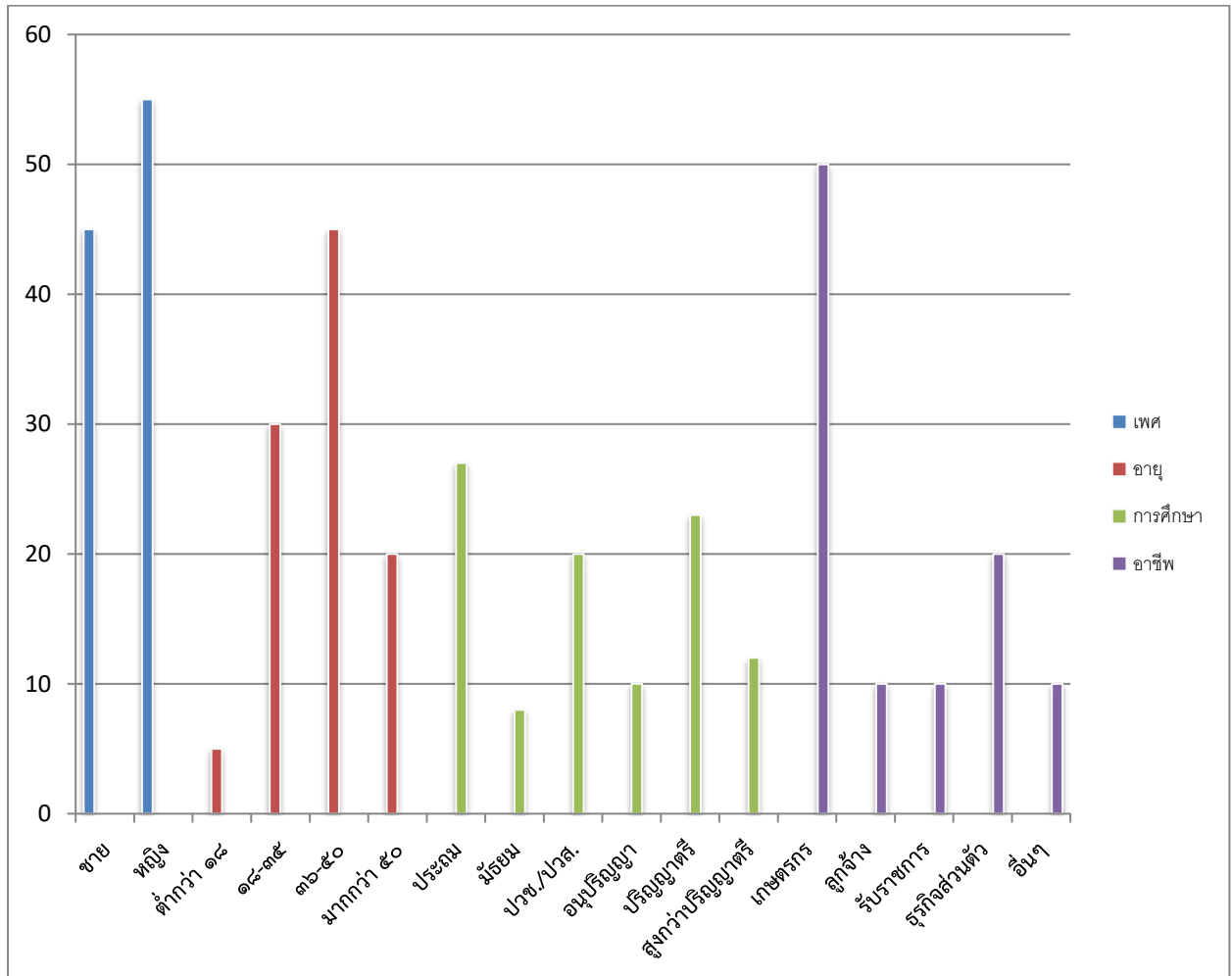
๒.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ**มากที่สุด เฉลี่ย ๘๒.๘๐** และในระดับ**มาก เฉลี่ย ๑๗.๒๐** ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ๘๒ คน และระดับมาก ๑๘ คน
- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๗๕ คน และระดับมาก ๒๕ คน
- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๒๘ คน
- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๘ คน และระดับมาก ๒๒ คน
- เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๖ คน และระดับมาก ๑๔ คน
- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๗ คน และระดับมาก ๑๓ คน
- เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๕ คน และระดับมาก ๑๕ คน
- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน
- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๘ คน และระดับมาก ๑๕ คน
- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๘ คน และระดับมาก ๑๒ คน

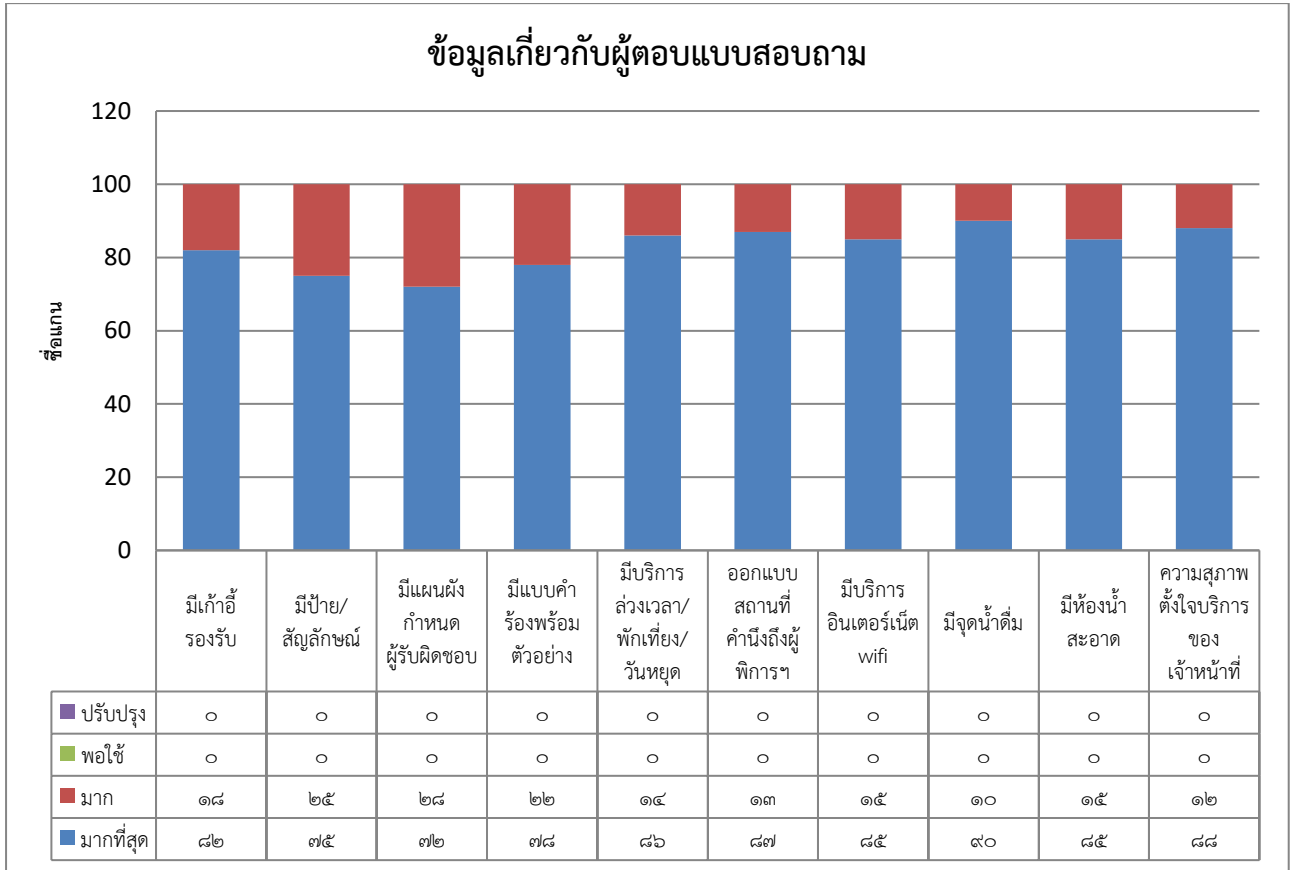
แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑.เพศ ชาย หญิง

๒.อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี
 ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี

๓.การศึกษา ประถมศึกษา ปริญญาตรี
 มัธยมศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี
 ปวช./ปวส. อื่น ๆ (ไม่มี)
 อนุปริญญา

๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ พนักงานบริษัท นักเรียน/นักศึกษา
 รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑	มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ				
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ				
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน				
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก				
๕	มีบริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ				
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ				
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi				
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน				
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ				
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....