

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



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.๒๕๖๔

สืบเอก

(มงคล ครั่งพิบูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

( เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔ )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑.เพศ	ชาย จำนวน ๔๒ คน	หญิง จำนวน ๕๘ 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	๘๖	๑๔	๐	๐
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๗๘	๒๒	๐	๐
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	๗๖	๒๔	๐	๐
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๗๘	๒๒	๐	๐
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	๘๖	๑๔	๐	๐
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	๘๘	๑๒	๐	๐
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ WIFI	๘๗	๑๓	๐	๐
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	๙๐	๑๐	๐	๐
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	๘๖	๑๔	๐	๐
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๐	๑๐	๐	๐

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

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

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

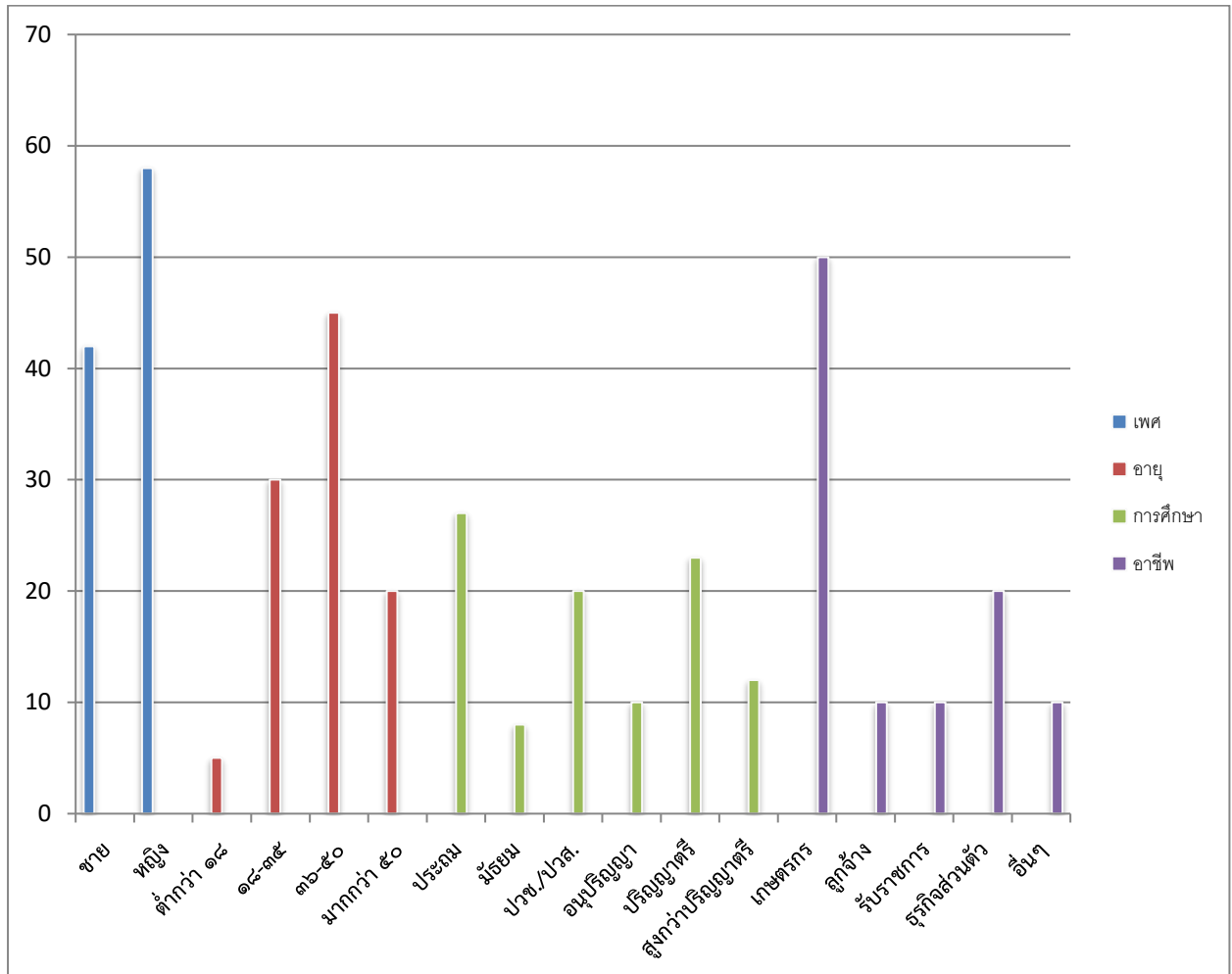
โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ**มากที่สุด เฉลี่ย ๘๔.๕๐** และในระดับ**มาก เฉลี่ย ๑๕.๕๐** ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด ๘๖ คน และระดับมาก ๑๔ คน
- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด ๗๘ คน และระดับมาก ๒๒ คน
- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๖ คน และระดับมาก ๒๔ คน
- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๘ คน และระดับมาก ๒๒ คน
- เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๖ คน และระดับมาก ๑๔ คน
- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๘ คน และระดับมาก ๑๒ คน
- เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๗ คน และระดับมาก ๑๓ คน
- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน
- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๘๖ คน และระดับมาก ๑๔ คน
- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๙๐ คน และระดับมาก ๑๐ คน

-----

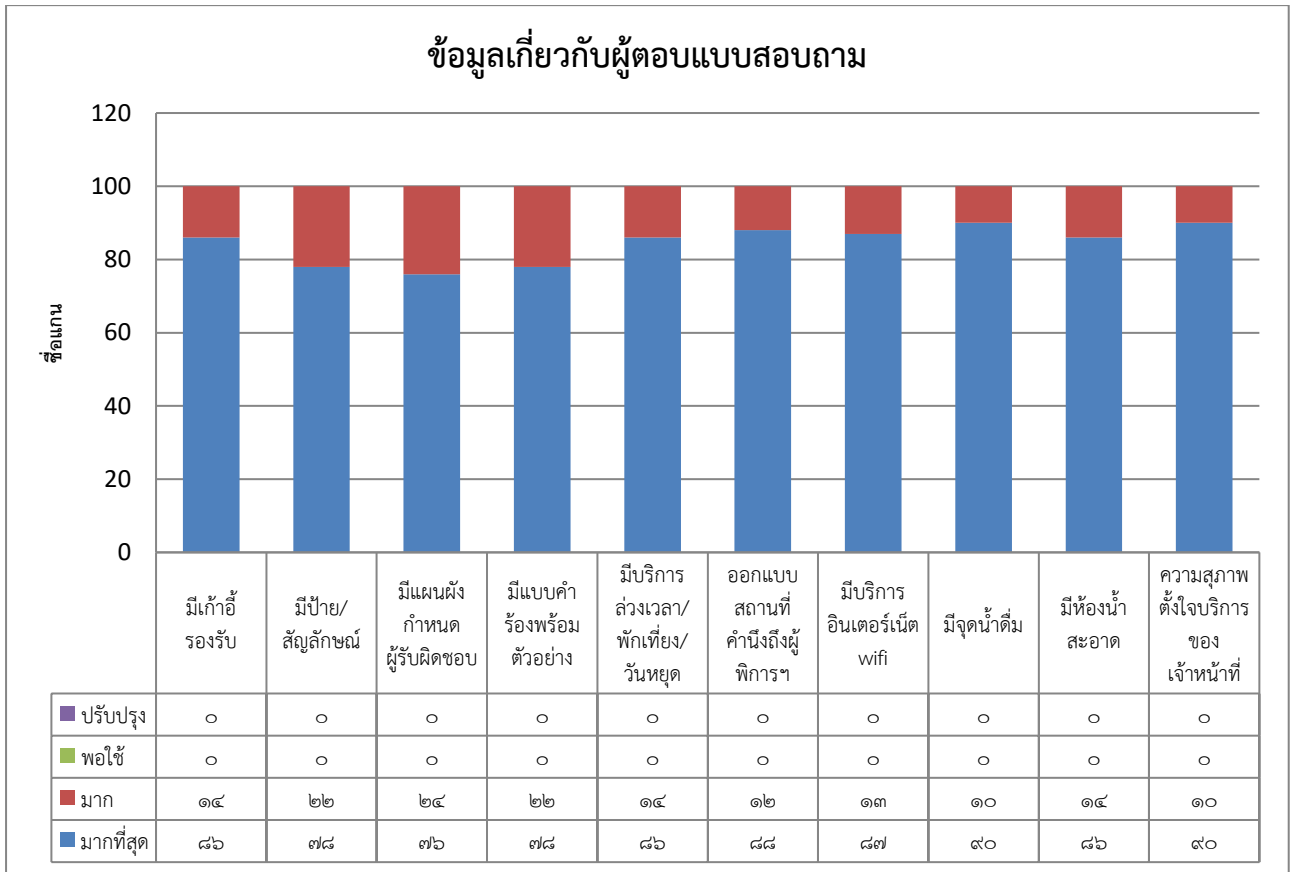
แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

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	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ				
๖	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ				
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi				
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน				
๙	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ				
๑๐	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....