

สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนากระตาม
ประจำปี พ.ศ. 2565

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ

| | | |
|------|----|----|
| -ชาย | 50 | คน |
| หญิง | 50 | คน |

2.อายุ

| | | |
|---------------|----|----|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 10 | คน |
| 21-40 ปี | 40 | คน |
| 41-60 ปี | 30 | คน |
| 60 ปี ขึ้นไป | 20 | คน |

3.ระดับการศึกษา

| | | |
|-------------------------------------|----|----|
| -ประถมศึกษา | 70 | คน |
| -มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 20 | คน |
| -ปริญญาตรี | 10 | คน |
| -สูงกว่าปริญญาตรี | - | คน |

4.สถานภาพของผู้มารับบริการ

| | | |
|-----------------------------------|----|----|
| -เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | 5 | คน |
| -ผู้ประกอบการ | 5 | คน |
| -ประชาชนผู้รับบริการ | 90 | คน |
| -องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | คน |
| -อื่นๆ | - | คน |

5.รับบริการในงาน

| | | |
|-------------------------------|----|----|
| -งานบริหารทั่วไป | 10 | คน |
| -งานนโยบายและแผน | 2 | คน |
| -งานกฎหมายและคดี | 5 | คน |
| -งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 50 | คน |
| -งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน | 33 | คน |
| -งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | - | คน |

/ตอนที่2...

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 100 | |
|--|-----------------------------|---------|
| | พอใจ | ไม่พอใจ |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | |
| 1.1มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 100 | - |
| 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | 90 | 10 |
| 1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | 95 | 5 |
| 1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง | 100 | - |
| 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ | 100 | - |
| 2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | 100 | - |
| 2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | 90 | 10 |
| 2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม | 95 | 5 |
| 2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | 90 | 10 |
| 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | |
| 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | 100 | - |
| 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร | 80 | 20 |
| 3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 80 | 20 |
| 3.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 70 | 30 |
| 3.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | 90 | 10 |
| 3.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | 100 | - |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | |
| 4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 90 | 10 |
| 4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า | 100 | - |
| 4.3 ผลการให้บริการที่คุ้มค่า | 100 | - |
| 5. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ | | |
| 5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม | 90 | 10 |
| 5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส | 100 | - |
| 5.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | 100 | - |
| 6. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารของรัฐบาล | | |
| 6.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 100 | - |

| | | |
|--|-----|----|
| 6.2 เจ้าหน้าที่ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ | 100 | - |
| 6.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ | 100 | - |
| 7.การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ | | |
| 7.1 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | 80 | 20 |
| 7.2 สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ | 90 | 10 |

ตอนที่ 3 . ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....
.....
