ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนานวล

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน

****

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ มาตรา ๘ (๔) ได้กำหนดให้หน่วยงานราชการจะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

องค์การบริหารส่วนตำบลนานวล ได้จัดทำรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอแจ้งรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้ประชาชนทราบเป็นเป็นลำดับต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ).....

ดร.บุญเพ็ง โวท

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนานวล

สแกนด้วย CamScanner

แบบสอบถามความพึงพอใจ

การให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลนานวล

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ และกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. **เพศ** ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. **อายุ** ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 3) 41 – 60 ปี ☐ 4) 60 ปีขึ้นไป

3. **ระดับการศึกษาสูงสุด**

☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. **สถานภาพของผู้มารับบริการ**

☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ

☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

	พอใจมาก	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. มารยาทของเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐
2. ระยะเวลาการให้บริการติดต่อภายในสำนักงาน	☐	☐	☐
3. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องอ่านแล้วมีความเข้าใจ	☐	☐	☐
4. การให้ความช่วยเหลือแนะนำของเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐
5. อาคาร สถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการน้ำดื่ม	☐	☐	☐

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1. .....

2. .....

ข้อเสนอแนะ 1. .....

2. .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

สแกนด้วย CamScanner

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
• ชาย	11	55
• หญิง	9	45
2. อายุ		
• ต่ำกว่า 20 ปี	1	5
• 21 - 40 ปี	7	35
• 41 – 60 ปี	10	50
• 60 ปีขึ้นไป	2	10
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
• ประถมศึกษา	9	45
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	9	45
• ปริญญาตรี	2	10
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	5	25
• ผู้ประกอบการ	0	0
• ประชาชนผู้รับบริการ	15	75
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0
• อื่นๆ โปรดระบุ _____	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และเป็นประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75

สแกนด้วย CamScanner

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวล

ตารางแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนานวล

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มารยาทของเจ้าหน้าที่	12	60	8	40	0	0
2. ระยะเวลาการให้บริการติดต่อภายในสำนักสำนักงาน	11	55	9	45	0	0
3.แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องอ่านแล้วมีความเข้าใจ	9	45	11	55	0	0
4.การให้ความช่วยเหลือแนะนำของเจ้าหน้าที่	13	65	7	35	0	0
5. อาคาร สถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการน้ำดื่ม	7	35	13	65	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ด้าน **มารยาทของเจ้าหน้าที่** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คนให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 60 และคะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 40
2. ด้าน **ระยะเวลาการให้บริการติดต่อภายในสำนักสำนักงาน** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คนให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 55 คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 45 ด้าน
3. ด้าน **แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องอ่านแล้วมีความเข้าใจ** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คนให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 45 และคะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 55
4. ด้าน **การให้ความช่วยเหลือแนะนำของเจ้าหน้าที่** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คนให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 65 และคะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 35
5. ด้าน **อาคาร สถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการน้ำดื่ม** จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คนให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 35 คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 65

สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	52%
พอใจ	48%
ควรปรับปรุง	-

สแกนด้วย CamScanner