



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

ที่ อบ ๘๑๐๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย จำนวน ๕๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศราวุธ นาคำ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความคิดเห็น.....

(นางสาวนิภาพร อ่อนเชียง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

๗/๒

(นายตรีภพ กองศรีมา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น.....

(นายวีระพงษ์ คันธจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็น.....

(นายวีระพงษ์ คันธจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

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		

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคายได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคายหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

## สรุปคะแนนตามแบบสอบถามในภาพรวม

จากตารางสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จำนวน 50 คน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยระดับคุณภาพความพึงพอใจในระดับดี ทั้ง 8 ด้าน คะแนนรวมอยู่ที่ 366 คะแนน จากคะแนนเต็ม 400 คะแนน

$$\text{คิดเป็น } 366/400 \times 100 = 91.5\%$$