

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

( เดือนตุลาคม 2563 - เดือนกันยายน 2564 )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1.เพศ	ชาย จำนวน 45 คน	หญิง จำนวน 55 คน
2.อายุ	1. ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 5 คน	2. ระหว่าง 18 - 35 ปี จำนวน 30 คน
	3. ระหว่าง 36 - 50 ปี จำนวน 45 คน	4. มากกว่า 50 ปี จำนวน 20 คน
3.การศึกษา	1. ประถมศึกษา จำนวน 27 คน	2. มัธยมศึกษา จำนวน 8 คน
	3. ปวช./ปวส. จำนวน 20 คน	4. อนุปริญญา จำนวน 10 คน
	5.ปริญญาตรี จำนวน 23 คน	6. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน
	7.อื่น ๆ (ไม่มี)	
4.อาชีพ	1.เกษตรกร จำนวน 50 คน	2.ลูกจ้าง จำนวน 10 คน
	3.รับราชการ จำนวน 10 คน	4.ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน
	6.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 10 คน	

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
1	มีเก้าอี้รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ	90	10	0	0
2	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	89	11	0	0
3	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	87	13	0	0
4	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	90	10	0	0
5	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ	90	10	0	0
6	การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	95	5	0	0
7	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi	85	15	0	0
8	มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	99	1	0	0
9	มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	99	1	0	0
10	ความสุภาพและความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97	3	0	0

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็น เกษตรกร

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และปรับปรุง

โดยรายการประเมินทั้ง 10 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย 91.30 และในระดับมาก เฉลี่ย 8.70 ดังนี้

- เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการ ในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน
- เรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ในระดับมากที่สุด 89 คน และระดับมาก 11 คน
- เรื่อง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน
- เรื่อง แบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 90 คน และระดับมาก 10 คน
- เรื่อง บริการล่วงเวลา/พักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 80 คน และระดับมาก 20 คน
- เรื่อง การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ/สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 95 คน และระดับมาก 5 คน
- เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 85 คน และระดับมาก 15 คน
- เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 87 คน และระดับมาก 13 คน
- เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 99 คน และระดับมาก 1 คน
- เรื่อง ความสุภาพและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด 97 คน และระดับมาก 3 คน

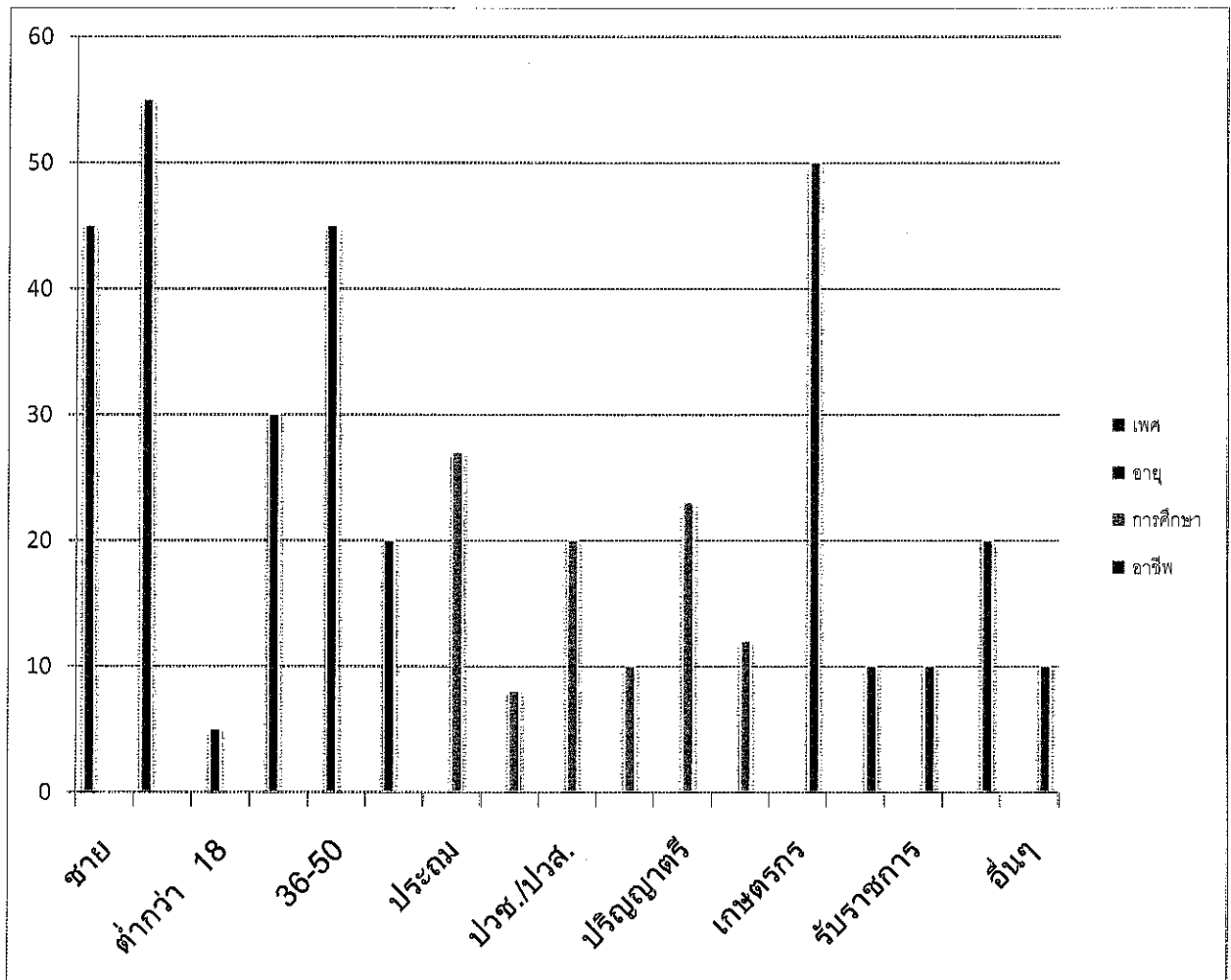
## ข้อเสนอแนะ

จากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กร ให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย เอาใจใส่ดูแล ประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน แม้ว่าประชาชนจะไม่ระบุ ความต้องการในแบบสอบถามโดยตรงก็ตาม

อย่างไรก็ตามแม้ว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วน ตำบลนาโพธิ์จะอยู่ในระดับมากที่สุด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ควรต้องมีทั้งธำรงรักษา และพัฒนาให้ ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ให้ความสำคัญ คือ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาโพธิ์

แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



**แผนภูมิสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564**

**2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

