

(ก)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ จำนวน 376 ราย ผลการศึกษามีดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. งานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	5
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.79	0.79	95.8	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ ดังนี้ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 95.4 และร้อยละ 96.0

$$\text{คำนวณ} = \frac{479.4}{5}$$

5

$$= 95.8$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์  
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

\*\*\*\*\*

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในครั้งนี้ขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการ และขอน้อมรับเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ด้วย

\*\*\*\*\*

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  หน้าคำตอบและในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและเติมข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

เพศ

- (1)  ชาย (2)  หญิง

อายุ

- (1)  ต่ำกว่า 20 ปี (2)  20 - 39 ปี  
(3)  40 - 59 ปี (6)  60 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

- (1)  โสด (2)  สมรส (3)  หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การศึกษา

- (1)  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน (2)  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  
(3)  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. (4)  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
(5)  ปริญญาตรี (6)  สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- (1)  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (2)  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
(3)  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ (4)  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ  
(5)  แม่บ้าน / ท่อบ้าน / เกษียณ (6)  นักเรียน / นักศึกษา  
(7)  เกษตรกร / ประมง (8)  อื่นๆ.....

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- (1)  ต่ำกว่า 5,000 บาท (2)  5,000 - 10,000 บาท  
(3)  10,001 - 15,000 บาท (4)  15,001 - 20,000 บาท  
(5)  20,001 - 25,000 บาท (6)  25,001 - 30,000 บาท

30,000 บาท ขึ้นไป

(7)

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางบริการ</b>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ					
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์  
จังหวัดนครนายก

4.1 สิ่งที่น่าสนใจ .....

4.2 ปัญหา .....

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ .....

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์  
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

