**สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ**

**ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนนตำบลวังไผ่**

**ประจำปี พ.ศ. 2564**

 **มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการับบริการทั้งหมด จำนวน 80 คน มีรายละเอียดดังนี้**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ - เพศชาย 39 คน - เพศหญิง 41 คน

2. อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 7 คน - 21 – 40 ปี 23 คน

 - 41 – 60 ปี 33 คน - 60 ปีขึ้นไป 17 คน

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา 7 คน

- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า 44 คน

- ปริญญาตรี 24 คน

- สูงกว่าปริญญาตรี 5 คน

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

 - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 15 คน

 - ผู้ประกอบการ 5 คน

 - ประชาชนผู้รับบริการ 60 คน

 - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - คน

 - อื่นๆ - คน

5. รับบริการในงาน

 - งานบริหารทั่วไป 10 คน

 - งานนโยบายและแผน - คน

 - งานกฎหมายและคดี 1 คน

 - งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2 คน

 - งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 34 คน

 - งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม - คน

 - งานภาษี/ทะเบียนพาณิชย์ 24 คน

 - งานกองช่าง 9 คน

/ตอนที่ 2.....

-2-

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ**

|  |  |
| --- | --- |
|  **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** **ร้อยละ 100** |
| **พอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** 1.1 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 100 | - |
|  1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก |  100 | - |
|  1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา |  100 | - |
|  1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง |  100 | - |
| **2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง |  100 | - |
|  2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ | 100 | - |
|  2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ |  100 | - |
|  2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้  ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม |  100 | - |
|  2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | 100 | - |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | 97.50 | 2.50 |
|  3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร | 82.50 | 17.50 |
|  3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 96.25 | 3.75 |
|  3.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | 83.75 | 16.25 |
|  3.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | 72.50 | 27.50 |
|  3.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | 91.25 | 8.75 |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** 3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | 100 | - |
|  3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำที่จอดรถ โรงอาหาร | 100 | - |
|  3.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | 100 | - |
|  3.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย | 100 | - |
|  3.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | 100 | - |
|  3.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | 100 | - |

/4. ด้านคุณภาพ.....

-3-

|  |  |
| --- | --- |
|  **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ****ร้อยละ 100** |
| **พอใจ** | **ไม่พอใจ** |
| **4. ด้านคุณภาพการให้บริการ** 4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | 100 | - |
|  4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่า | 100 | - |
|  4.3 ผลการให้บริการที่คุ้มค่า | 100 | - |
| **5. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ** 5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม  | 100 | - |
|  5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใน | 100 | - |
|  5.3 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | 100 | - |
| **6. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** 6.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 100 | - |
| 6.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ | 100 | - |
|  6.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ | 100 | - |
| **7. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** 7.1 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ | 100 | - |
|  7.2 สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ | 100 | - |

**ตอนที่ 3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**

..............................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................

------------------------------------