**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน

**ที่** นศ ๗๘๐๐๑/ 367  **วันที่** 2 ตุลาคม ๒๕62

**เรื่อง** รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

**เรียน**  นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน ซึ่งได้จัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน ประจำปีงบประมาณ 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน ปรากฏดังนี้

1. มีผู้รับบริการที่กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 22 คน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ

จำนวน 2 ระดับ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13%

2. ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 4.87%

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรอดีหย๊ะ ดารากัย)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น

(นางสาวชฎาพร จตุการ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ความเห็น

(นางกานต์ณิชา ช่วยชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน

ความเห็น

(นายสุรศักดิ์ วงษ์อำไพวรรณ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน

ความเห็น

(นายจรรยา ตัดสายชล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**

**อบต.นาเคียน ประจำปีงบประมาณ 2562**

**มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 22 คน มีรายละเอียดดังนี้**

**1. เพศ**

1. ชายจำนวน 6 คน 2. หญิงจำนวน 16 คน

**2. อายุ......-.......ปี**

**3. สถานภาพ**

1. โสด จำนวน 18 คน 2. สมรส จำนวน 4 คน 3.หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 0 คน

**4. อาชีพ**

1. เกษตรกรรม จำนวน 0 คน 2. รับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน

3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 0 คน 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 0 คน

5. ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 2 คน 6. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน

7. ว่างงาน จำนวน 0 คน 8. อื่นๆ (ระบุ)....ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 1 คน

**5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด**

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 0 คน 2. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 0 คน

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 คน 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน

5. ปริญญาตรี จำนวน 18 คน 6. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน

**6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)**

1. ไม่มีรายได้ จำนวน 5 คน 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 6 คน

3. 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 4 คน 4. 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 1 คน

5. 15,0001 – 20,000 บาท จำนวน 3 คน 6. 20,001 ขึ้นไป จำนวน 3 คน

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | **คิดเป็นร้อยละ** | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | **มากที่สุด** | **มาก** |
| 1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ | 22 คน |  |  |  |  | 100% |  |
| 2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด | 22 คน |  |  |  |  | 100% |  |
| 3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ | 22 คน |  |  |  |  | 100% |  |
| 4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ | 22 คน |  |  |  |  | 100% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจในการให้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | | | **คิดเป็นร้อยละ** | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | | | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | | | **มากที่สุด** | **มาก** |
| 1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ | 16 คน | | 6 คน |  | |  |  | 72.73% | 27.27% |
| 2.แต่ละช่องทางการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน | 18 คน | | 4 คน |  | |  |  | 81.82% | 18.18% |
| 3.แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ | 22 คน | |  |  | |  |  | 100% |  |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ** | | | | | | | | |  |
| 1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | 21 คน | | 1 คน |  | |  |  | 95.45% | 4.55% |
| 2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ | 22 คน | |  |  | |  |  | 100% |  |
| 3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 22 คน | |  |  | |  |  | 100% |  |
| 4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 21 คน | | 1 คน |  | |  |  | 95.45% | 4.55% |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | | | |  |
| 1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ | 22 คน | |  |  | |  |  | 100% |  |
| 2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ | 19 คน | | 3 คน |  | |  |  | 86.36% | 13.64% |
| 3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ | 22 คน | |  |  | |  |  | 100% |  |

-2-

**ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ สภาพภูมิทัศน์และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ**

**-**  ไม่มีผู้กรอกข้อมูล