

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำบ่อหลวง

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวงเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวง ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๓๖๐ ราย ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์สรุปผลดังนี้

## ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๓.๘๙ จำนวน ๒๖๖ ราย
- มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๗๔.๗๒ จำนวน ๒๖๙ ราย
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่า ป.๖ ร้อยละ ๓๓.๐๖ จำนวน ๑๑๙ ราย
- มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ ๗๓.๖๑ จำนวน ๒๖๕ ราย

## ๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๗๒.๒๒ จำนวน ๒๖๐ ราย

## ๓. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๖๖.๓๙ รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ร้อยละ ๖๒.๗๔
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ ร้อยละ ๗๐.๒๔ รองลงมา คือ บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๖๓.๘๙
- ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจด้านมีความหลากหลายของช่องทางให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ ร้อยละ ๖๗.๗๔ รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม ร้อยละ ๖๑.๑๑
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พึงพอใจความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ร้อยละ ๖๖.๓๙ รองลงมา คือ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา ร้อยละ ๖๕.๒๔

## ๔. ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวง

- ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวง คือ
  - ๑.ขอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวงดูแลเรื่องผู้สูงอายุให้ดีขึ้นกว่าเดิม
  - ๒.เจ้าหน้าที่ที่ออกบริการและประจำที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวงให้การบริการดีมากและขอให้ดีแบบนี้ตลอดไป
  - ๓.เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ
  - ๔.ช่วยพัฒนาซ่อมแซมถนน-ไฟฟ้า
  - ๕.ขอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำบ่อหลวงพัฒนาถนนในหมู่บ้านให้ดีขึ้นกว่าเดิม