



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

ที่ นพ ๗๔๔๐๑/๑๐๑

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ที่มีการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ในห้วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอริติ พ่อชมภู)

พนักงานจ้างเหมาบริการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นชอบ -

(ลงชื่อ)

(นางสาวปรีดา วงศ์ரா)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- ทรว-

(ลงชื่อ)

(นางกัลยา ชันทองคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง

ความเห็นนายก อบต.

(ลงชื่อ)

(นายสุรชาติ บริโป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
---------	-------	--------

3.ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/	53	44.9
เทียบเท่า ปวช.	49	41.5
ปริญญาตรี	14	11.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.7
รวม	118	

4. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	61	51.7
ผู้ประกอบการ	2	1.7
ประชาชนผู้รับบริการ	44	37.3
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	4.2
อื่น ๆ	6	5.1
รวม	118	

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง
อำเภอนาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง
อำเภอนาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน 118 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปี
งบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปี
งบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	31.4
หญิง	81	68.6
รวม	118	
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.7
21-40 ปี	30	25.4
41-60 ปี	46	47.5
มากกว่า 60 ปี	30	25.4
รวม	118	

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านเวลา						
1.1การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29	24.6	88	74.6	1	0.8
1.2ความรวดเร็วในการให้บริการ	38	32.2	79	67	1	0.8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	30	25.4	86	72.9	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการความที่ประกาศไว้	26	22	88	74.6	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	40	33.9	74	62.7	4	3.4
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	44	37.3	74	62.7	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	46	39	67	56.8	5	4.2
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	48	40.7	69	58.5	1	0.8
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	57	48.3	60	50.9	1	0.8
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65	55.1	51	43.2	2	1.7
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	39	33.1	77	65.2	2	1.7
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	42	35.6	75	63.6	1	0.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	38.1	72	61.1	1	0.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	33.1	78	66.1	1	0.8
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด						

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง โดยภาพรวมของประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๗. ข้อเสนอแนะ

-