



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

ที่ นพ ๗๔๙๐๑/๑๐๑

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ที่มีการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ในห้วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอภิญญา พุ่มชมภู)

พนักงานจ้างเหมาบริการงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ -

(ลงชื่อ)

(นางสาวพริดา วงศ์ราชา)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เพื่อโปรดทราบ -

(ลงชื่อ)

(นางกัลยา ชันทองคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง

ความเห็นนายก อบต.

- ททบ -

(ลงชื่อ)

(นายสุรชาติ บริโป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง
อำเภอนาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง
อำเภอนาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการต่างๆ และเก็บ
แบบประเมินเพื่อสรุปผล 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	

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

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 98

7. ข้อเสนอแนะ

.....
.....



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ที่มีการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ในห้วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการต่างๆ จำนวน ๑๑๘ คน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง จึงขอแจ้งผลดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

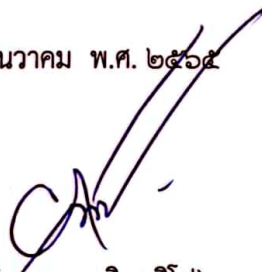
ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๙	๒๔.๖	๘๘	๗๔.๖	๑	๐.๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๘	๓๒.๒	๗๙	๖๗	๑	๐.๘
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	๓๐	๒๕.๔	๘๖	๗๒.๙	๒	๑.๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการความที่ประกาศไว้	๒๖	๒๒	๘๘	๗๔.๖	๔	๓.๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๐	๓๓.๙	๗๔	๖๒.๗	๔	๓.๔
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๔	๓๗.๓	๗๔	๖๒.๗	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๖	๓๙	๖๗	๕๖.๘	๕	๔.๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๘	๔๐.๗	๖๙	๕๘.๕	๑	๐.๘

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗	๔๘.๓	๖๐	๕๐.๙	๑	๐.๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๕	๕๕.๑	๕๑	๔๓.๒	๒	๑.๗
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๙	๓๓.๑	๗๗	๖๕.๒	๒	๑.๗
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๒	๓๕.๖	๗๕	๖๓.๖	๑	๐.๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๕	๓๘.๑	๗๒	๖๑.๑	๑	๐.๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙	๓๓.๑	๗๘	๖๖.๑	๑	๐.๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๘๔	๗๑.๑๙	๓๒	๓๗.๗๖	๒	๒.๓๖

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง โดยภาพรวมของประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสุรชาติ บริโป)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลียง