



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง สำนักปลัด

ที่...อด ๘๔๔๐๑.../๕๐...วันที่ ๑๗...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ.๒๕๖๖...

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง

ตามที่ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ โดยประเมินจากงานบริการ ๔ ด้าน คือ

๑. งานด้านเวลา
๒. งานด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. งานด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้ง ๔ ด้าน รายละเอียดตามผลสรุปการ
ประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางกุลทิรา หลักคำ)
เจ้าพนักงานชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

จำเอก

(อิสรพงษ์ ปะดังถาโต)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง

- เพื่อโปรดทราบ

(นายธนภูมิ โพธิ์หล้า)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเยือง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบุญ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘	๔๓	๕๘	๓	๐	๔.๙๖	๙๙.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๕	๖๖	๓	๐	๕	๑๐๐
รวม						๙.๔๙	๙๙.๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๗	๓๕	๔๘	๑๒	๐	๕	๑๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๘	๒๙	๕๑	๔	๐	๕	๑๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๕	๓๕	๕๖	๖	๐	๕	๑๐๐
รวม						๑๕	๑๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๖	๖๔	๔๐	๒	๐	๔.๙๙	๙๙.๘๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๘	๓๖	๕๔	๔	๐	๕	๑๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๑	๒๕	๖๐	๖	๐	๕	๑๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๑	๒๖	๖๘	๗	๐	๕	๑๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๒๒	๖๒	๘	๐	๕	๑๐๐
รวม						๒๔.๔๕	๙๙.๙๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๒๙	๕๗	๑๒	๐	๕	๑๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๔	๓๐	๖๘	๑๐	๐	๕	๑๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๒	๒๘	๖๕	๗	๐	๕	๑๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓	๓๓	๖๘	๘	๐	๕	๑๐๐
รวม						๒๐	๑๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๓	๓๑	๖๘	๑๐	๐	๔.๙๘	๙๙.๖

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ๓ เรื่องคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ เท่ากัน ๔ เรื่องคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากันทั้ง ๔ เรื่อง คือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.นาบุง
อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๙.๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๙.๙๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๙.๘๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบุง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๙
