



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน โทร ๐๕๔๗๑๘๒๒๐

ที่ นน ๗๓๐๐๑ /

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง สุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๓๕ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

no. p ✓

(พัฒนา วิชัยยา)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชำนาญงาน

-ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

— รณพณ

เรียนนายก อบจ.น่าน วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

(นางสุภลักษณ์ ธนะเพทย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

-ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

- 1๗๐/ไม่ตอบ

เอกภค

(นายชำนาญ เกสโรทยาน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

-ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

- กอช

๑๗

(นายศรีลัย ดีบแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ตามรายละเอียดดังนี้

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๒. ประชากร
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- X แทน ค่าเฉลี่ย
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- N แทน จำนวนของประชากร

๒. ประชากร

ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาบึงตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕ คน ตัวชี้วัดความสำเร็จคือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมีจำนวน ๑ ฉบับ โดยแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวนครั้งต่อปี

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานการให้บริการแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า มี ๕ ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งข้อคำถามจำแนกตามประเด็นคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ช่องทางการให้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลด้วยโปรแกรมผลทางคอมพิวเตอร์ (Excel และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ย (Mean) การแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับดีมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๕
ระดับดี	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๔
ระดับปานกลาง	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๓
ระดับน้อย	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๒
ระดับน้อยที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น ๑

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปพร้อมกำหนดเกณฑ์การให้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการวิเคราะห์ของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5}$$

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมุ่งเน้นศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๑ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ในประเด็นคุณภาพการให้บริการได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓๐ ชุด ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งาน
ที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๕	๔๒.๙
หญิง	๒๐	๕๗.๑
รวม	๓๕	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๘	๒๒.๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๓๗.๑
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๔
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒	๕.๗
รวม	๓๕	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๗	๒๐.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๔๐.๐
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๕	๑๔.๓
ปริญญาตรี	๙	๒๕.๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐
รวม	๓๕	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๔.๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๖	๑๗.๑
เกษตรกร/รับจ้าง	๑๘	๕๑.๔
พนักงานบริษัท	๔	๑๑.๔
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๕.๗
อื่นๆ	๐	๐.๐
รวม	๓๕	๑๐๐.๐๐

๕.เรื่องขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๘.๖
การขอรับรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/ค่าตอบแทนต่างๆ	๑๑	๓๑.๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๑๑.๔
การใช้ Internet อบต.	๕	๑๔.๓
การขออนุญาตปลูกสร้าง/รื้อถอน/ขุดดิน/ถมดิน	๒	๕.๗
การชำระภาษีต่างๆ/ขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๔.๓
การติดต่อการจัดซื้อจัดจ้าง	๓	๘.๖
อื่นๆ	๒	๕.๗
รวม	๓๕	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑.มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๐	๑๕	๐	๐	๐	๔.๕๗	๐.๔๙	ดีมาก
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๙	๑๕	๒	๐	๐	๔.๕๙	๐.๖๐	ดี
๓.มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๗	๑๖	๒	๐	๐	๔.๕๓	๐.๖๐	ดี
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๒๓	๑๒	๐	๐	๐	๔.๖๖	๐.๔๗	ดีมาก
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๕	๑๗	๓	๐	๐	๔.๓๔	๐.๖๓	ดี
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	๒๒	๗	๐	๔	๐	๔.๔๒	๐.๙๙	ดี
เฉลี่ยรวม						๔.๕๘	๐.๖๓	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง
อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยง เบน มาตร ฐาน	แปล ผล ระดับ ความ พึง พอใจ
	๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๗.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อ ประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่นโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บ บอร์ด	๑๕	๑๖	๔	๐	๐	๔.๓๑	๐.๖๗	ดี
๘.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการ ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่นแจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของ ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือ ติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๒๐	๑๕	๐	๐	๐	๔.๕๗	๐.๔๙	ดีมาก
๙.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มี ความสะดวก คล่องตัว	๑๕	๑๖	๔	๐	๐	๔.๓๑	๐.๖๗	ดี
๑๐.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการเช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๑๖	๑๘	๑	๐	๐	๔.๔๑	๐.๕๕	ดี
เฉลี่ยรวม						๔.๔๑	๐.๕๙	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง
อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเ บน มาตร ฐาน	แปล ผล ระดับ ความ พึง พอใจ
	๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด			
๑๑.มีความรู้ ความสามารถในงานที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	๒๐	๑๒	๓	๐	๐	๔.๔๙	๐.๖๕	ดี
๑๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำ หรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๘	๑๔	๓	๐	๐	๔.๔๓	๐.๖๕	ดี
๑๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	๑๔	๑๔	๗	๐	๐	๔.๒๐	๐.๗๕	ดี
๑๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วย ความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง	๒๐	๑๕	๐	๐	๐	๔.๕๗	๐.๔๙	ดี
๑๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติ หน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๐	๑๔	๑	๐	๐	๔.๕๔	๐.๕๕	ดีมาก
เฉลี่ยรวม						๔.๔๕	๐.๖๒	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่
ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๔	๑๑	๐	๐	๐	๔.๖๙	๐.๔๖	ดีมาก
๑๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๗	๑๖	๒	๐	๐	๔.๔๓	๐.๖๐	ดี
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๑๖	๔	๐	๐	๔.๓๑	๐.๖๗	ดี
เฉลี่ยรวม						๔.๔๘	๐.๕๘	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึงอยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึงแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๓	ดี
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๕๙	ดี
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๒	ดี
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๕๘	ดี
เฉลี่ยรวม	๔.๔๕	๐.๖๑	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่ในระดับ ดี คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๑



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง
อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ เกษตรกร/รับจ้าง ☐ พนักงานบริษัท ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อาชีพอื่นๆ ระบุ

เรื่องขอรับบริการ

☐ การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/ค่าตอบแทนต่างๆ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ การใช้ Internet อดต. ☐ การขออนุญาตปลูกสร้าง/รื้อถอน/ขุดดิน/ถมดิน
☐ การชำระภาษีต่างๆ/ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ☐ การติดต่อการจัดซื้อจัดจ้าง
☐ อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
๓.มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗.มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่นโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลและเว็บไซต์					
๘.มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการเช่นแจ้ง รายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้ สะดวก รวดเร็ว					
๙.ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว					
๑๐.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
๑๒.ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสสุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือ ช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๑๓.ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
๑๔.ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน -หลัง					
๑๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖.สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ					
๑๘.การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและการควรปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

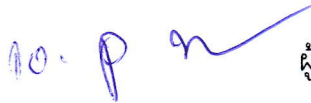
.....

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้งหมดที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลนาปัง แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน

$$\begin{aligned}\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5} \\ &= \frac{4.45 \times 100}{5} \\ &= 89\%\end{aligned}$$

ผลการดำเนินผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วน ตำบลนาปังประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน หมายถึงเข้าร่วมตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๙ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี

(ลงชื่อ)



ผู้วิเคราะห์แบบประเมิน

(พัฒนา วิชัยยา)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชำนาญงาน

ภาพดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

