

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ 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 ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาบึง ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ 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 ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการวิเคราะห์ของร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการหาร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนจากร้อยละความพึงพอใจรวมทุกด้านตามแบบประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

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

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมุ่งเน้นศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการในด้านต่าง ๆ 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 งานที่มาติดต่อ และ การขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๒	๔๐.๐๐
หญิง	๑๘	๖๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๓๓
๒๑-๓๐ ปี	๒	๖.๖๗
๓๑-๔๐ ปี	๗	๒๓.๓๓
๔๑-๖๐ ปี	๑๐	๓๓.๓๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐	๓๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๓.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๓๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	๑๐	๓๓.๓๓
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	๔	๑๓.๓๓
ปริญญาตรี	๔	๑๓.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐
๔.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๓.๓๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	๘	๒๖.๖๗
เกษตรกร/รับจ้าง	๑๕	๕๐.๐๐
พนักงานบริษัท	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๑๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

๕.อาชีพ		
การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๑๐.๐๐
การขอรับรับเบี่ยยังชีพต่างๆ/ค่าตอบแทนต่างๆ	๙	๓๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐.๐๐
การใช้ Internet อบรม.	๔	๑๓.๓๓
การขออนุญาตปลูกสร้าง/รื้อถอน/ขุดดิน/ถมดิน	๕	๑๖.๖๗
การชำระภาษีต่างๆ/ขอจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๑๓.๓๓
การติดต่อการจัดซื้อจัดจ้าง	๓	๑๐.๐๐
อื่นๆ	๒	๖.๖๗
รวม	๓๐	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 ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๑๕	๑๓	๒	๐	๐	๔.๔๓	๐.๖๓	ดี
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๒	๑๔	๔	๐	๐	๔.๒๗	๐.๖๙	ดี
๓. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๑๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๕๐	๐.๕๑	ดี
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	๑๗	๑๐	๓	๐	๐	๔.๔๗	๐.๖๘	ดี
๕. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๗	๑๑	๒	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๓	ดี
๖. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม	๑๘	๙	๓	๐	๐	๔.๕๐	๐.๖๘	ดี
เฉลี่ยรวม						๔.๔๔	๐.๖๓	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๔ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๗. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์และเว็บบอร์ด	๑๒	๑๗	๑	๐	๐	๔.๓๗	๐.๕๖	ดี
๘. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อ และเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	๑๒	๑๓	๕	๐	๐	๔.๒๓	๐.๗๓	ดี
๙. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์โทรสาร อีเมลล์ เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	๑๑	๑๖	๓	๐	๐	๔.๒๗	๐.๖๔	ดี
๑๐. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	๑๒	๑๖	๒	๐	๐	๔.๓๓	๐.๖๑	ดี
เฉลี่ยรวม						๔.๓๐	๐.๖๓	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓

๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑๑. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	๑๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก
๑๒. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดีให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๖๗	๐.๔๘	ดีมาก
๑๓. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	๑๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก
๑๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง	๑๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก
๑๕. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๑๘	๑๒	๐	๐	๐	๔.๖๐	๐.๕๐	ดีมาก
เฉลี่ยรวม						๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๔๙

๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด			
๑๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๔	๑๔	๒	๐	๐	๔.๔๐	๐.๖๒	ดี
๑๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๑๑	๑๘	๑	๐	๐	๔.๓๓	๐.๕๕	ดี
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒	๑๖	๒	๐	๐	๔.๓๓	๐.๖๑	ดี
เฉลี่ยรวม						๔.๓๕	๐.๕๙	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่ในระดับ ดี ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๑๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๓	ดี
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๐	๐.๖๓	ดี
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	ดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕	๐.๕๙	ดี
เฉลี่ยรวม		๐.๕๘	ดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้งมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อยู่ในระดับ ดี คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๘

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้งหมดที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรวมทุกด้าน} \times 100}{5} \\ &= \frac{4.43 \times 100}{5} \\ &= 88.6\% \end{aligned}$$

ผลการดำเนินผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาปัง อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี

(ลงชื่อ)



ผู้วิเคราะห์แบบประเมิน

(จำเอกพัฒนา วิชัยยา)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชำนาญงาน



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนาปึง

อำเภอกู่เพียง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชาย หญิง

อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-60 ปี 61 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด

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

อาชีพของผู้มารับบริการ

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกร/รับจ้าง พนักงานบริษัท/พนักงานทั่วไป
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ.....

เรื่องขอรับบริการ

- การขอรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับรับเบี้ยยังชีพต่างๆ/ค่าตอบแทนต่างๆ
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 การใช้ Internet อบต. 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 เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
๘. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวกรวดเร็ว					
๙. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวกคล่องตัว					
๑๐. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
๑๒. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๑๓. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
๑๔. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
๑๕. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๑๗. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอก จุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

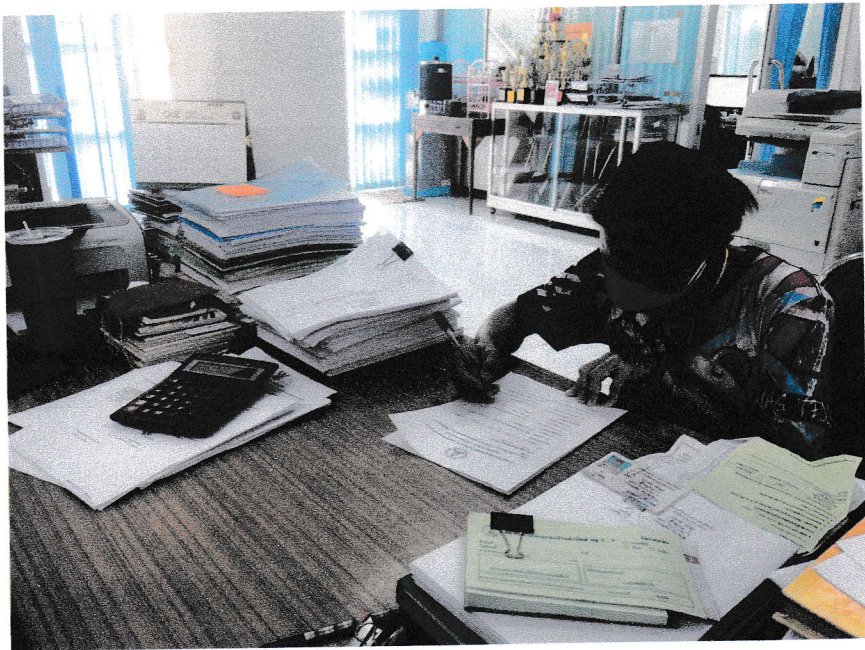
.....

.....

.....

.....

.....





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง อำเภอกุเพียง จังหวัดน่าน

ที่ นน ๗๓๐๐๑ /

วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึงขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาปรับปรุงการให้บริการ การปฏิบัติงาน
และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบึงให้มี
ประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง
จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง งบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(พัฒนา วิชัยยา)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.นาบึง

วิ.ภพ
- นางสุกฤษณ์ ธนะเพทย์ / ปลัด อบต.นาบึง

(นางสุกฤษณ์ ธนะเพทย์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.นาบึง

ความเห็นปลัด อบต.นาบึง

- วิ.ภพ

(นายชำนาญ เกสโรทยาน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาบึง