



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ (ตามทราয়ละเอียดแนบท้ายประกาศ)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๔

พันตำรวจโท.....

(สมศักดิ์ จันทน์รมณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง

รายละเอียดแนบท้ายประกาศ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศชาย จำนวน ๒๓ คน หญิง จำนวน ๒๗ คน

๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน - คน
	๒. ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี	จำนวน ๗ คน
	๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี	จำนวน ๑๐ คน
	๔. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี	จำนวน ๒๑ คน
	๕. ระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๘ คน
	๖. มากกว่า ๖๑ ปี	จำนวน ๔ คน

๓. สถานภาพ	๑. โสด ๑๒ คน	๒. สมรส ๓๒ คน
	๓. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ๖ คน	

๔. ระดับการศึกษา	๑. ประถม	จำนวน ๑๗ คน
	๒. มัธยม	จำนวน ๑๒ คน
	๓. อนุปริญญา	จำนวน ๕ คน
	๔. ปริญญาตรี	จำนวน ๑๕ คน
	๕. ปริญญาโท	จำนวน ๑ คน

๕. อาชีพ	๑. รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๕ คน
	๒. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	จำนวน ๑ คน
	๓. รับจ้าง/เกษตรกร	จำนวน ๓๘ คน
	๔. พนักงานจ้างบริษัท	จำนวน ๑ คน
	๕. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓ คน
	๖. นิสิต/นักเรียน	จำนวน ๒ คน
	๗. อื่นๆ	จำนวน - คน

๖. รายได้	๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๒ คน
	๒. ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๒๑ คน
	๔. ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๕ คน
	๕. มากกว่า ๒๐,๐๐๑	จำนวน ๗ คน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลด้านพฤติกรรม

๗. โดยเฉลี่ยผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง ปีละ ๑ ครั้ง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒

๘. ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลงส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการน้อยกว่า ๓๐ นาที จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

๙. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลงจากผู้นำชุมชน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	21	20	9		
1.2 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	25	19	4	2	
1.3 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน	24	18	6	2	
1.4 ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	35	15			
1.5 ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	31	17	2		
1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... งานที่ติดต่อ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	34	10	6		
2.2 ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ	31	15	2	2	
2.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	32	10	7	1	
2.4 ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	29	18	3		
2.5 ความพึงพอใจต่อการเอาใจท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	35	10	5		
2.6 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	25	17	5	3	
2.7 ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	40	5	5		
2.8 ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	37	10	3		
2.9 ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	35	10	5		
2.10 ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	39	9	2		
2.11 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	30	10	9	1	
2.12 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	36	10	4		
2.13 ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	32	10	8		
2.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับ บริการ	25	15	5	5	
3.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	23	8	10	9	

ด้าน	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	24	18	8		
3.4 ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	25	20	5		
3.5 ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	24	10	10	6	
3.6 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	30	19	1		
3.7 ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	39	9	2		
3.8 ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	23	8	10	9	
3.9 อื่น (โปรดระบุ).....					
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง	32	10	8		

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

สรุป

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๗.๔๑

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น

ประชาชนอยากให้ อบต.นางหลง ปรับปรุงสถานที่ให้บริการประชาชนโดยให้อยู่ในอาคารเดียวกัน และให้มีสถานที่กว้างขึ้น

พันตำรวจโท.....

(สมศักดิ์ จันทร์มณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางหลง