



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ที่ สน ๗๘๑๐๑./- วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ และได้มอบหมายให้งานธุรการ สำนักปลัด อบต.นาคำ ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) นั้น

งานธุรการ สำนักปลัด อบต.นาคำ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ให้ทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป รายละเอียดตามแบบผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จำเอก

(เกียรติศักดิ์ สิงห์น้ำ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นายชัย มังธานี)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายภาณุศาสตร์ อ้วนอินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสมหวัง มังธานี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

( ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ )

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ตามวัตถุประสงค์เป้าหมายของการให้บริการเพื่อรับทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำได้ทราบถึงความพึงพอใจและได้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำได้ใช้แบบสอบถามที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีช่องที่ให้ผู้รับบริการได้เสนอข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาควา**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

( ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๑๕ คน	หญิง จำนวน ๑๒ คน		
๒. อายุ	๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน - คน	๒.ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๖ คน
	๓.ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๔ คน	๔.มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๗ คน
๓. การศึกษา	๑.ประถมศึกษา	จำนวน ๗ คน	๒.มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
	๓.ปวช./ปวส.	จำนวน ๓ คน	๔.อนุปริญญา	จำนวน - คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน	๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔. อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๐ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๒ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๒ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน - คน		

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายละเอียดการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๒	๕	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๔	๓	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐	๗	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๐	๗	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๗	-	-	-

รายละเอียดการให้บริการ (ความกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ได้รับการตรงตามความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ	๒๒	๕	-	-
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๕	๒	-	-
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๔	๓	-	-
๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๒๐	๗	-	-

รายละเอียดการให้บริการ (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๐	๗	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๑	๖	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๐	๗	-	-
๔. ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	๒๓	๔	-	-
๕. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๐	๗	-	-
๖. มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๒๒	๕	-	-

**๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

**๒. ผลการประเมิน (รายชื่อ) โดยคิดเป็นร้อยละ**

**๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ**

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)

ดีมาก ร้อยละ ๘๑.๔๘ ดี ร้อยละ ๑๘.๕๒

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

ดีมาก ร้อยละ ๘๘.๘๙ ดี ร้อยละ ๑๑.๑๑

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ดีมาก ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ดี ร้อยละ ๐๐.๐๐

**๒. ความกระบวนกรและขั้นตอนการให้บริการ**

๑. ได้รับความตรงตามความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ

ดีมาก ร้อยละ ๘๑.๔๘ ดี ร้อยละ ๑๘.๕๒

๒. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

ดีมาก ร้อยละ ๙๒.๕๙ ดี ร้อยละ ๗.๔๑

๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

ดีมาก ร้อยละ ๘๘.๘๙ ดี ร้อยละ ๑๑.๑๑

๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗      ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๗๘      ดี ร้อยละ ๒๒.๒๒

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗      ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๔. ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๘๕.๑๙      ดี ร้อยละ ๑๔.๘๑

๕. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย


ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗      ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๖. มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

ดีมาก ร้อยละ ๘๑.๔๘      ดี ร้อยละ ๑๘.๕๒

๔. ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรค

- ไม่มี

(ลงชื่อ) จำเอก  ผู้รายงาน  
(เกียรติศักดิ์ สิงห์น้ำ)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน