



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ โทร. ๐-๔๒๐๕-๖๒๐๗

ที่ นพ ๗๔๓๐๑ / วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ

ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้นแล้ว

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายลิขิต แก้วปี่ลา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเคือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔



คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคือ
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลนาเตือที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๕	๒๕
หญิง	๔๕	๗๕
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		
๒๑- ๔๐ ปี	๖	๑๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๙	๑๕.๐๐
๖๐ปีขึ้นไป	๑๒	๒๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๖	๔๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๙	๔๘.๓
ปริญญาตรี	๕	๘.๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๗	๑๑.๖๗
ข้าราชการ	-	-
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๖๗
เกษตรกร	๓๕	๕๘.๓๓
ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๕.๐๐
อื่นๆ	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๕๘.๓๓) รองลงมาคือ ประเภทธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๒๕.๐๐)

๒.ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕	๘.๓๓	๕๕	๘๑.๖๗	๐	๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว						
๑.๒ ความรวดเร็วในการบริการ	๘	๑๓.๓๓	๕๒	๘๖.๖๗	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕	๘.๓๓	๕๕	๘๑.๖๗	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	๘	๑๓.๓๓	๕๒	๘๖.๖๗	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗	๑๑.๖๗	๕๓	๘๘.๓๓	๐	๐
รวม		๑๑.๐๐		๘๙.๐๐	๐	๐
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	๘	๑๓.๓๓	๕๒	๘๖.๖๗	๐	๐
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)						
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๕	๘.๓๓	๕๒	๘๖.๖๗	๓	๕.๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม ใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๐	๑๖.๖๗	๕๐	๘๓.๓๓	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๒๐.๐๐	๔๘	๘๐.๐๐	๐	๐

๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	๑๒	๒๐.๐๐	๔๘	๘๐.๐๐	๐	๐
รวม		๑๕.๖๗		๘๓.๓๓		๑.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓	๕.๐๐	๕๗	๙๕.๐๐	๐	๐
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	๓	๕.๐๐	๕๔	๙๐.๐๐	๓	๕.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓	๕.๐๐	๕๗	๙๕.๐๐	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๓	๕.๐๐	๕๗	๙๕.๐๐	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๓	๕.๐๐	๕๗	๙๕.๐๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓	๕.๐๐	๕๗	๙๕.๐๐	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓	๕.๐๐	๕๖	๙๓.๓๓	๑	๑.๖๗
รวม		๕.๒๑		๙๓.๙๖		๐.๘๓
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๘	๑๓.๓๓	๕๒	๘๖.๖๗	๐	๐
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ						
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖	๑๐.๐๐	๕๔	๙๐.๐๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕	๘.๓๓	๕๕	๙๑.๖๗	๐	๐
รวม		๑๐.๕๕		๘๙.๔๕	๐	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๑๐.๖๑		๘๘.๙๓		๐.๔๖

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๑.๐๐ -พึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๐๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๑.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๕.๖๗ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๓๓ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๑.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕.๒๑ - พึงพอใจ ร้อยละ ๙๓.๙๖ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๘๓

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐.๕๕ - พึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๔๕ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการ

- ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
- ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
- ๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

- ๑.สถานที่ให้บริการคับแคบ
- ๒.เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
- ๓.ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ อ.ศรีสงคราม จ. นครพนม
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

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

<input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

<input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	<input type="checkbox"/> 2) ผู้ประกอบการ
<input type="checkbox"/> 3) ประชาชนผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
<input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ โปรดระบุ	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอก จุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....