บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ที่ สน ๗๘๑๐๑ / - **วันที่** ๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ และได้มอบหมายให้งานธุรการ สำนักปลัด อบต.นาคำ ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของของประชาชนผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) นั้น

งานธุรการ สำนักปลัด อบต.นาคำ จึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ให้ทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป รายละเอียดตามแบบผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายยงชัย มังธานี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล - ทราบ.

(นายวุฒิชัย แก้วบัวสา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ความเห็นของนายก อบต.นาคำ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายภานุศาสน์ อ้วนอินทร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๒ คน หญิง จำนวน ๑๕ 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 (ความกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ	๒๒	๕	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๕	๒	-	-
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๔	๓		
๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๒๐	๗	-	-

รายละเอียดการให้บริการ (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๐	๗	-	-
๒. ความเพียงพอของส่งอำนวยความสะดวก 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 / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๒	๕	-	-

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผลการประเมิน (รายข้อ) 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. ความกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ

ดีมาก ร้อยละ ๘๑.๔๘ ดี ร้อยละ ๑๘.๕๒

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

ดีมาก ร้อยละ ๙๒.๕๙ ดี ร้อยละ ๗.๔๑

๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

ดีมาก ร้อยละ ๘๘.๘๙ ดี ร้อยละ ๑๑.๑๑๔.

๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓

๒. ความเพียงพอของส่งอำนวยความสะดวก 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

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นายยงชัย มังธานี)

หัวหน้าสำนักปลัด

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลนาคำในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอวานรนิวาส
จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

๒. อายุ ○ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ○ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ○ ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ○ มากกว่า ๕๐ ปี

๓. การศึกษา ○ ประถมศึกษา ○ มัธยมศึกษา ○ ปวช./ปวส. ○ อนุปริญญา
○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าปริญญาตรี ○ อื่น ๆ (ไม่มี)

๔. อาชีพ ○ เกษตรกร ○ลูกจ้าง ○ รับราชการ
○ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ○ อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

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

รายละเอียดการให้บริการ (ความกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ				
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์				
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน				
๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม				

รายละเอียดการให้บริการ (ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
๒. ความเพียงพอของส่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ				
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
๔. ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ				
๕. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ /ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
๖. มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ