บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนางัว อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม
ที่ นพ ๗๑๓๐๑/- วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จ่าเอก
(สินธ์สมุทร์ รักษาเคน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัด

.....
.....

จ่าเอก
(สินธ์สมุทร์ รักษาเคน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว

ความเห็นของปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวปิยนุช ทองมี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายศิลป ประกิ่ง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลนางัว
อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
****

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริการส่วนตำบลนางัว จำนวน ๒๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ
ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ
ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้
ระดับ ๑ หมายถึง ปรับปรุง
ระดับ ๒ หมายถึง พอใช้
ระดับ ๓ หมายถึง มาก

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

/ข้อมูล...

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.	๔๙	๔๙.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ /รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ค้าขาย	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๐	๑๐	๐
รวม	**๙๘**	**๒**	**๐**
ร้อยละ	**๙๘.๐๐**	**๒.๐๐**	**๐.๐๐**

/ด้านเจ้าหน้าที่...

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๐๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๐๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๐	๐	๐
รวม	**๑๐๐**	**๐**	**๐**
ร้อยละ	**๑๐๐.๐๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๖๔	๓๖	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๐	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๐	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๗๓	๒๗	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๐	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๕	๒๕	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๐	๐	๐
รวม	**๗๑๒**	**๘๘**	**๐**
ร้อยละ	**๘๙.๐๐**	**๑๑.๐๐**	**๐.๐๐**

/๔.ความพึงพอใจ...

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๐๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐๐	๐	๐
รวม	**๑๐๐**	**๐**	**๐**
ร้อยละ	**๑๐๐.๐๐**	**๐.๐๐**	**๐.๐๐**
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	**๙๖.๗๕**	**๓.๒๕**	**๐.๐๐**

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๘
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐
- พึงพอใจพอใช้ ร้อยละ ๐
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๘๙
- พึงพอใจพอใช้ ร้อยละ ๑๑
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๐๐
- พึงพอใจพอใช้ ร้อยละ ๐
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐

/สรุปผลการประเมิน...

<u>สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว</u>

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนางัวโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๖.๗๕ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๓.๒๕ , และปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหา

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. ควรเพิ่มป้ายบอกทางในการติดต่อส่วนงานต่างๆ ด้านนอกอาคารเพื่อความสะดวกในการมาติดต่อราชการ

๓. ควรมีที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ประกาศองค์การบริการส่วนตำบลนางัว
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหักเกณฑ์และวีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

องค์การบริหารส่วนตำบลนางัว จึงได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางัว โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายศิลป ประกิ่ง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนางัว

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริการส่วนตำบลนางัว อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม
****

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ( )

๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๒. อายุ ( ) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ( ) ๒๐ – ๔๐ ปี ( ) ๔๑ – ๖๐ ปี ( ) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา ( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ปวช.
( ) อนุปริญญา/ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ( ) เกษตรกร
( ) ค้าขาย ( ) อื่นๆ ระบุ.....

<u>ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</u>

<u>คำชี้แจง</u> : กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว			
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ			
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)			
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ			
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)			
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)			
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			

/๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการ...

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	พอใช้	ปรับปรุง
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ			
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ			
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม			
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ			
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ			
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ			
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้			
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ			
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์			
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน			

<u>ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ</u>

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้****