

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม
อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

อบต.กุดฉิม// ตุลาคม ๒๕๖๔

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กร ผู้ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลกุดฉิม และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

ตุลาคม ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ฉบับนี้ มี
วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วน
ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการ
ให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการ
ประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริหาร จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อ
หน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ใน
การวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจ

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	เชื่อมั่นมาก
ระดับความพึงพอใจ	ค่อนข้างเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยเชื่อมั่น
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เชื่อมั่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

สำนักงานปลัด

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ใน
ระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุกภูมิภาค ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุกภูมิภาค ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

สำนักปลัด (งานการศึกษา)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุกภูมิภาค ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- ๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐
- ๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด (งานการศึกษา) องค์การบริหารส่วนตำบลเชือกุดฉิม ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

กองคลัง

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล กุดฉิม ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- ๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗
- ๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล กุดฉิม ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

กองช่าง

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กุดฉิม ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๓

ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กุดฉิม ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑