



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม
ที่ นพ ๗๘๙๐๑ /- วันที่ ๕๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน อบต.กุดฉิม

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน อบต.กุดฉิม ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๗ หมู่บ้าน จากผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๒๖๐ คน และได้ นำแบบสอบถามมาประเมินจำนวน ๑๕๐ ชุด

บัดนี้ ได้สรุปดำเนินการผลการ ตามประเมินตามแบบสำรวจ จำนวน ๑๕๐ ชุด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอ รายงานผลสรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน อบต.กุดฉิม ประจำปี ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายอิทธิฤทธิ์ พลโลก)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(นางวรรณิตา ทยอดมงคล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

ความเห็น นายก อบต.

(ลงชื่อ)

(นายวิทยา แสนทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของหน่วยงาน อบต.กุดฉิม ประจำปี ๒๕๖๕

จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ของหน่วยงาน อบต.กุดฉิมประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๗ หมู่บ้าน จากผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๒๕๐ คน และได้นำแบบสอบถามมาประเมินจำนวน ๑๕๐ แบบ ของผู้เข้ารับบริการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	๘๕	๕๖.๖๗
- หญิง	๖๕	๔๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐
อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๘	๒๕.๓๓
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๕๒	๓๔.๖๗
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔	๑๖.๐๐
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๖	๒๔.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ประถมศึกษา	๔๗	๓๑.๓๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๒	๒๘.๐
- ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๒๖.๖๗
- ปริญญาตรี	๒๐	๑๓.๓๓
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐
ประเภทผู้มารับบริการ		
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	๔๒	๒๘.๐
- ผู้ประกอบการ	๒๐	๑๓.๓๓
- ประชาชนทั่วไป	๖๓	๔๒.๐
- องค์กรชุมชน/เครือข่าย	๑๕	๑๐.๐
องค์กรชุมชน		
- อื่นๆ โปรดระบุ หน่วยงาน	๑๐	๖.๖๗
ต่างๆ		
รวม	๑๕๐	๑๐๐

เรื่องที่ขอรับการสนับสนุน		
-บริการถ่ายเอกสาร	๓๔	๒๒.๖๓
-ขอข้อมูลต่างๆ	๖	๔.๐
-ใช้อินเตอร์เน็ต	๒๒	๑๔.๖๓
-ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๕	๕.๓๓
-ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๕๓	๓๕.๓๓
-ร้องเรียนเรื่องต่างๆ	๒๓	๑๘.๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ คน เป็นเพศชาย ๘๕ คน (ร้อยละ ๕๖.๖๓) และเพศหญิง ๖๕ คน (ร้อยละ ๔๓.๓๓) มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี มากที่สุดจำนวน ๕๒ คน (ร้อยละ ๓๔.๖๓) รองลงมาอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๘ คน (ร้อยละ ๒๕.๓๓) อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๖ คน (ร้อยละ ๒๔.๐๐) และอายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน (ร้อยละ ๑๖.๐๐) ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในฐานะ ประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๖๓ คน (ร้อยละ ๔๒.๐๐) รองลงมา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๔๒ คน (ร้อยละ ๒๘.๐๐) ผู้ประกอบการ จำนวน ๒๐ คน (ร้อยละ ๑๓.๓๓) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) และ อื่นๆ จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๖.๖๓) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนจบชั้น ชั้นประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน (ร้อยละ ๒๘.๖๓) ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๒๑.๓๔) ปริญญาตรี จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๓.๓๓) และชั้นสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๒.๐) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการเรื่อง ลงทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ มากที่สุด จำนวน ๕๓ คน (ร้อยละ ๓๕.๓๓) รองลงมา รับบริการถ่ายเอกสาร ๓๔ คน (ร้อยละ ๒๒.๖๓) เรื่อง ร้องเรียนเรื่องต่างๆ จำนวน จำนวน ๒๓ คน (ร้อยละ ๑๕.๐๐)ใช้อินเตอร์เน็ต จำนวน ๒๒ คน (ร้อยละ ๑๖.๖๓) ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๕.๓๓) และขอข้อมูลต่างๆจำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๔.๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต.กุดฉิม ประจำปี ๒๕๖๕

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
๑.๑ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔๘ ๓๒.๐๐	๓๕ ๒๓.๐	๓๐ ๒๐.๐	๓๓ ๒๒.๐	๔ ๓.๐๐

๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๕๘ ๓๘.๖๗	๓๘ ๒๕.๓๓	๕๐ ๒๖.๖๗	๑๐ ๖.๖๗	๕ ๒.๖๗
๑.๓ ช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๓๘ ๒๕.๓๓	๕๒ ๒๘.๐๐	๕๘ ๓๒.๐๐	๒๐ ๑๓.๓๓	๒ ๑.๓๓
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๖๐ ๕๐.๐	๕๕ ๓๐.๐	๕๒ ๒๘.๐๐	๓ ๒.๐๐	๐ ๐
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๘๘ ๖๑.๓๓	๒๕ ๑๐.๐	๑๕ ๑๖.๖๗	๒๒ ๑๐.๐	๐ ๐.๐
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	๑๓๐ ๘๖.๖๗	๒๐ ๑๓.๓๓	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๙ ๕๙.๓๓	๓๘ ๒๕.๓๓	๒๐ ๑๓.๓๓	๓ ๒.๐๐	๐ ๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑๕ ๗๖.๖๗	๒๕ ๑๖.๖๗	๕ ๓.๓๓	๐ ๐	๐ ๐
๒.๖ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๐ ๗๓.๓๓	๓๘ ๒๕.๓๓	๑ ๐.๖๗	๑ ๐.๖๗	๐ ๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑๐ ๗๓.๓๓	๑๗ ๑๑.๓๓	๑๐ ๖.๖๗	๘ ๕.๓๓	๕ ๓.๓๓
๓.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๐ ๕๓.๓๓	๓๗ ๒๕.๖๗	๒๕ ๑.๖๗	๕ ๓.๓๓	๓ ๒.๐๐
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	๙๕ ๖๓.๓๓	๒๘ ๑๘.๖๗	๑๗ ๑๑.๓๓	๑๐ ๖.๖๗	๒ ๑.๓๓
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๘ ๕๘.๖๗	๓๕ ๒๒.๖๗	๒๕ ๑๖.๐๐	๕ ๒.๖๗	๐ ๐

จากตารางความพึงพอใจต่อผลการดำเนินโครงการพบว่า

๑. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ร้อยละของด้านกระบวนการในการให้บริการ มี ๓ หัวข้อ สรุปได้ดังนี้

๑. พอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๐๐ พอใจ ร้อยละ ๒๓.๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๐

น้อย ร้อยละ ๒๒.๐ ปรับปรุง ร้อยละ ๓.๐๐

๒. พอใจมาก ร้อยละ ๓๘.๖๗ พอใจ ร้อยละ ๒๕.๓๓ ปานกลาง ร้อยละ ๒๖.๖๗
น้อย ร้อยละ ๖.๖๗ ปรับปรุง ร้อยละ ๒.๖๗
๓. พอใจมาก ร้อยละ ๒๕.๓๓ พอใจ ร้อยละ ๒๘.๐๐ ปานกลาง ร้อยละ ๓๒.๐๐
น้อย ร้อยละ ๑๓.๓๓ ปรับปรุง ร้อยละ ๑.๓๓

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ร้อยละของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี ๖ หัวข้อ สรุปได้ดังนี้

๑. พอใจมาก ร้อยละ ๔๐.๐๐ พอใจ ร้อยละ ๓๐.๐ ปานกลาง ร้อยละ ๒๘.๐๐
น้อย ร้อยละ ๒.๐๐ ปรับปรุง ร้อยละ ๐
๒. พอใจมาก ร้อยละ ๖๑.๓๓ พอใจ ร้อยละ ๑๐.๐ ปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๖๗
น้อย ร้อยละ ๑๐.๐ ปรับปรุง ร้อยละ ๒.๐
๓. พอใจมาก ร้อยละ ๘๖.๖๗ พอใจ ร้อยละ ๑๓.๓๓ ปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
น้อย ร้อยละ ๐ ปรับปรุง ร้อยละ ๐
๔. พอใจมาก ร้อยละ ๖๓.๓๔ พอใจ ร้อยละ ๒๑.๓๓ ปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๓๓
น้อย ร้อยละ ๐ ปรับปรุง ร้อยละ ๐
๕. พอใจมาก ร้อยละ ๗๖.๖๗/ พอใจ ร้อยละ ๑๖.๖๗/ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๓๓
น้อย ร้อยละ ๐ ปรับปรุง ร้อยละ ๐
๖. พอใจมาก ร้อยละ ๗/๓.๓๓ พอใจ ร้อยละ ๒๕.๓๓ ปานกลาง ร้อยละ ๐.๖๗
น้อย ร้อยละ ๐.๖๗/ ปรับปรุง ร้อยละ ๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ๔ หัวข้อ สรุปได้ดังนี้

๑. พอใจมาก ร้อยละ ๗/๓.๓๓ พอใจ ร้อยละ ๑๑.๓๓ ปานกลาง ร้อยละ ๖.๖๗
น้อย ร้อยละ ๕.๓๓ ปรับปรุง ร้อยละ ๓.๓๓
๒. พอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓ พอใจ ร้อยละ ๒๔.๖๗/ ปานกลาง ร้อยละ ๑.๖๗/
น้อย ร้อยละ ๓.๓๓ ปรับปรุง ร้อยละ ๒.๐๐
๓. พอใจมาก ร้อยละ ๖๓.๓๓ พอใจ ร้อยละ ๑๘.๖๗/ ปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๓๓
น้อย ร้อยละ ๖.๖๗/ ปรับปรุง ร้อยละ ๑.๓๓
๔. พอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๖๗/ พอใจ ร้อยละ ๒๒.๖๗/ ปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๐
น้อย ร้อยละ ๒.๖๗/ ปรับปรุง ร้อยละ ๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

๑. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและมากกว่านี้
๒. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการให้มากขึ้น
๓.
๔.

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
ของหน่วยงาน อบต.กุดฉิม องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม
อำเภอธาดูปทุม จังหวัดนครพนม

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. ประเภทผู้มารับบริการ
 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ผู้ประกอบการ
 ประชาชนทั่วไป องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 อื่นๆ โปรดระบุ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ(ระบุ)

.....
.....
.....
.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	น้อย	ปรับปรุง
๑. ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
๑.๑ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๑.๓ ช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
๒.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
๒.๔ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๒.๖ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๓.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ					
๓.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ

๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้