



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

เรื่อง เพยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อ
สำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ตามพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยทำแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน
๑๐๐ คน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ (จำนวน ๑๒ เดือน) และได้สรุปผลการ
ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

(นายภาณุมาศ แก้วพิลึก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ โทร. ๐ ๔๕๗๕ ๕๗๗๒

ที่ ยส.๗๕๘๐๑/- วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลการสำรวจที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้สอบถามความพึงพอใจจากผู้มาขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยสุ่มแจกแบบสอบถาม ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการ ณ จุดบริการ จำนวน ๘ ข้อ มีระยะเวลาจำนวน ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) และได้ทำการสรุปแบบสอบถามดังกล่าว เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

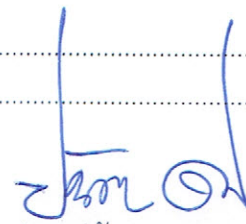


(นางอรัทัย กลมเกลียว)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

- เลือโปรดทราบ



(นางพนัดดา ดวงงาม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

- ทน



(นายภาณุมาศ แก้วพิลึก)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ

๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทนำ.....	๑
- ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๑
- ขอบเขตของการสำรวจ.....	๑
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ.....	๒
- ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ.....	๒
- ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ.....	๓
- สรุปผลการประเมิน.....	๔
- ข้อเสนอแนะ.....	๔
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ.....	๕
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม.....	๖

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จัดบริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการต่อผู้มารับบริการ พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๒. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาขอใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ณ จุดบริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้

ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	(๔๓.๐๐)
หญิง	๕๗	(๕๗.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๐	(๑๐.๐๐)
๑๘ - ๓๕ ปี	๓๕	(๓๕.๐๐)
๓๖ - ๕๐ ปี	๔๐	(๔๐.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๕	(๑๕.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา	๓๕	(๓๕.๐๐)
มัธยมศึกษา	๓๒	(๓๒.๐๐)
ปวช./ปวส.	๑๔	(๑๔.๐๐)
อนุปริญญา	๙	(๙.๐๐)
ปริญญาตรี	๙	(๙.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	(๑.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๔๙	(๔๙.๐๐)
ลูกจ้าง	๖	(๖.๐๐)
รับราชการ	๗	(๑๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	(๖.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๓๒	(๓๒.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน				
		ดีมาก (๕)	ดี (๔)	พอใช้ (๓)	ปรับปรุง (๒)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๘๐	๒๐	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๗๗	๒๓	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๘๕	๑๕	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๗๙	๒๑	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รองรับให้บริการ	๗๙	๑๙	๒	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๗๖	๒๑	๓	๐
๗	มีน้ำดื่มสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๘๘	๑๒	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๘๕	๑๕	๐	๐

- กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

๖. สรุปผลการประเมิน

จากตารางที่ ๒ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ได้ดังนี้

๖.๑ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๖.๒ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗ และระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๓

๖.๓ ความสุภาพในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๕

๖.๔ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙ และระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๑

๖.๕ การจัดสถานที่หรือรับให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑ ระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙ และระดับความพอใจในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๒

๖.๖ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ ระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และมีระดับความพึงพอใจในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๓

๖.๗ มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ และระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๖.๘ การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีระดับความพึงพอใจในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และระดับความพอใจในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๕

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๒ มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ และความพึงพอใจในการให้บริการในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒

