



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ที่ กส ๗๕๗๐๐/ —

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ตามที่คณะกรรมการการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และได้ทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ และที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางพัชรินทร์ คุ้มามเงิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดฯ

.....

.....

(ลงชื่อ) พ.จ.ท.


(รังสรรค์ ภูทองไชย)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

.....
.....
กทช.

(ลงชื่อ)


(นางณัฐฤดีศุญา สุวรรณเมตตา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

.....
.....
ทรป

(ลงชื่อ)


(นายกันต์พงษ์ ภูवल)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

.....
สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๓๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๔๒
๖๐ ปี ขึ้นไป	๗	๑๔
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๒๑	๔๒
อนุปริญญาตรี	๕	๑๐
ปริญญาตรี	๙	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๑	๒๒
ลูกจ้าง	๑๐	๒๐
ข้าราชการ	๓	๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๓๐
อื่นๆ	๑๑	๒๒
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘/๑๖%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๗/๑๔%		
๖	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๓	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๖๔%	๓/๖%		
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๗	มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๘	ความพึงพอใจต่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับบริการตรงตามต้องการ	๙/๑๘ %	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒	ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๓๖%	๒/๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔.	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ -
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๒

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๙ %

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานให้มากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์ โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป

**แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ**

แบบสอบถาม

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลนาดี ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|-------------|---|--|---------------------------------|
| ๑. เพศ | <input type="radio"/> ชาย | <input type="radio"/> หญิง | |
| ๒. อายุ | <input type="radio"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี | <input type="radio"/> ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี | |
| | <input type="radio"/> ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี | <input type="radio"/> ๖๐ ปี ขึ้นไป | |
| ๓. การศึกษา | <input type="radio"/> ประถมศึกษา | <input type="radio"/> มัธยมศึกษา | <input type="radio"/> ปวช./ปวส. |
| | <input type="radio"/> ปริญญาตรี | <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| ๔. อาชีพ | <input type="radio"/> เกษตรกร | <input type="radio"/> ลูกจ้าง | <input type="radio"/> ข้าราชการ |
| | <input type="radio"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="radio"/> อื่นๆ | |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถโยการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ในการติดต่อใช้บริการ					
๗	มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน					
๘	ความพึงพอใจต่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับบริการตรงตามต้องการ					
๒	ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างการกรอกแบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

แบบสอบถาม

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนตำบลนาดี ในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี
 ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง ข้าราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	✓				
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	✓				
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่		✓			
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	✓				
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		✓			
๖	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	✓				

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ			✓		
๓	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม		✓			
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ		✓			
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์		✓			
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อใช้บริการ		✓			
๗	มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน		✓			
๘	ความพึงพอใจต่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้		✓			
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับบริการตรงตามต้องการ		✓			
๒	ได้รับบริการคุ้มค่า คุ้มประโยชน์		✓			
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน		✓			

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่.....๑๓.....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๕.....

ขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม