



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โทร.๐๔๒-๙๗๓๕๖๕

ที่ สน ๗๖๐๐๔/๓๕

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการและได้มอบหมายให้งานกองสวัสดิการสังคม สำนักปลัด อบต.คอนสวรรค์ ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) นั้น

งานกองสวัสดิการสังคม อบต.คอนสวรรค์ จึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ในปี งบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ให้ทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป รายละเอียดตามแบบผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรินทร์ จันทรสมบัติ)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรนุช กุลณะนาม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

(ลงชื่อ)

(นายตรีชนนท์ แสนอุบล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตามวัตถุประสงค์เป้าหมายของการให้บริการเพื่อรับทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ได้ทราบถึงความพึงพอใจและได้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ได้ใช้แบบสอบถาม ที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีช่องที่ให้ผู้รับบริการได้เสนอข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วยสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป

จัดทำโดย กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๒๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๗๓ คน	หญิง	จำนวน ๔๗ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๒๘ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๓๒ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๓๕ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน - คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๔๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๖๓ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๑๐๐ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๒ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๑๐ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๘ คน
	๕. อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา/	จำนวน - คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการละเอียดการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๑๒	๘	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๙๘	๒๒	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๘	๒	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๒๐	-	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒๐	-	-	-

รายการละเอียดการให้บริการ (ความกระบวนกรและขั้นตอนให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ได้รับบริการตรงความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตาม ความต้องการ	๙๘	๒๒	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๑๕	๕	-	-
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน	๑๑๒	๘	-	-
๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๑๑๕	๕	-	-

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ
ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓
- ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ
ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๗๘ ดี ร้อยละ ๒๒.๒๒
- ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๒๕.๙๓
- ๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๕.๑๙ ดี ร้อยละ ๑๔.๘๑
- ๓.๕ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๗๗.๐๗ ดี ร้อยละ ๕๒.๙๓
- ๓.๖ มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
ดีมาก ร้อยละ ๘๑.๔๘ ดี ร้อยละ ๑๘.๕๒

๔. ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรค

- ไม่มี

(ลงชื่อ)



(นางสาวพัชรินทร์ จันทรสุมบัติ)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม