



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โทร.๐๔๒-๙๗๓๕๖๕

ที่ สน ๗๖๐๐๔/๑๐๙

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการและได้มอบหมายให้งานกองสวัสดิการสังคม สำนักปลัด อบต.คอนสวรรค์ ได้รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) นั้น

งานกองสวัสดิการสังคม อบต.คอนสวรรค์ จึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ในปี งบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ให้ทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป รายละเอียดตามแบบผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพัชรินทร์ จันทร์สมบัติ)  
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรุณ กุลานาม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

(ลงชื่อ)

(นายตรีชนนท์ แสนอุบล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์  
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ขอขอบคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่ง กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป

จัดทำโดย กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๒๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๑๕ คน	หญิง	จำนวน ๑๒ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๑๘ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๖ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๑๔ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๗ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๗ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๓ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน - คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน - คน
	๗. อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๐ คน	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๒ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๒ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๓ คน
	๕. อื่น ๆ นักเรียน/นักศึกษา/	จำนวน - คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการละเอียดการให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๒	๕	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๔	๓	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐	๗	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๐	๗	-	-
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๗	-	-	-

รายการละเอียดการให้บริการ (ความกระวนการและขั้นตอนให้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ได้รับบริการตรงความต้องการ และได้รับการอำนวยความสะดวกตาม ความต้องการ	๒๒	๕	-	-
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๕	๒	-	-
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมของท่านที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน	๒๔	๓	-	-
๔. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๒๐	๗	-	-



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 จันทรสสมบัติ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม