



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม
ที่ พล ๗๘๐๐๑/

วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม

ด้วยงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม ได้จัดทำแบบสอบถาม
ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามประเมินความ
พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุมประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ จุดบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุมเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ ยกกระดับ
คุณภาพประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนครชุมให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนครชุม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายประสูตร ศรีกอง)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(นายสุรินทร์โรจน์ ศรีสังข์)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(นายสุรินทร์โรจน์ ศรีสังข์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับ คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผน ปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครชุมให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนครชุม จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ ให้บริการประชาชนโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ทั้งหมดจำนวน ๑๕๐ ราย มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก ร้อยละ	พอใจ ร้อยละ	พอใจน้อย ร้อยละ	ไม่พอใจ ร้อยละ	ไม่พอใจมาก ร้อยละ
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๒.๒๐	๑๔.๕๐	๑๓.๓๐	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐.๑๕	๑๙.๓๕	๐.๗๐	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๙.๑๕	๑๔.๗๗	๖.๐๘	-	-
๒.๒ แจกบัตรคิวการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง	๗๘.๒๗	๑๑.๒๕	๑๐.๖๐	-	-
๒.๓ ให้บริการแล้วเสร็จภายใน ๑๐ นาที	๗๔.๒๘	๑๘.๑๕	๗.๕๗	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๓.๑๙	๑๘.๒๓	๘.๕๖	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๔.๐๒	๑๗.๓๘	๘.๖๐	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๗๓.๑๐	๒๑.๓๗	๕.๕๓	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน ,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๓.๑๐	๒๑.๓๗	๕.๕๓	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๑.๓๓	๑๘.๒๕	๑๐.๔๒	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก ร้อยละ	พอใจ ร้อยละ	พอใจน้อย ร้อยละ	ไม่พอใจ ร้อยละ	ไม่พอใจมาก ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๗.๑๓	๑๖.๓๒	๖.๕๕	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๗๙.๑๔	๑๔.๒๑	๖.๖๕	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๒.๗๕	๒๕.๒๙	๑.๙๖	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗๒.๕๖	๒๐.๑๒	๗.๓๒	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๕.๔๔	๒๑.๒๗	๓.๒๙	-	-

ปัญหา ไม่พบข้อมูล

ข้อเสนอแนะ ให้บริการถ่ายเอกสารที่จำเป็น