



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

ที่ ปจ ๗๒๒๐๑/

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอมได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอมหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวศิริมนัส ชันนาค)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายณัฐพร สุขสุวรรณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

สืบเอก (สง่า ไกรสิงห์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

พิจารณาแล้ว () ทราบ

() ความคิดเห็นอื่น

(ลงชื่อ)

(นางสาวนัชชา ชวนา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

ประจำเดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๓๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ ชาย จำนวน ๘๓ คน หญิง จำนวน ๕๒ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|------------------------------------|
| ๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์ ๒๘ คน | ๒. เรื่องการชำระภาษีต่างๆ ๕๑ คน |
| ๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง ๒๐ คน | ๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่างๆ - |
| ๕. เรื่องการขอรับบริการด้านสาธารณสุข ๓๖ คน | ๖. เรื่องการขอข้อมูลข่าวสารต่างๆ - |
| ๗. เรื่องอื่น ๆ - | |

ส่วนที่ ๓ : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๒๖	๙		
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๒๕	๑๐		
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๒๖	๙		
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคลำดับ-หลัง	๑๒๔	๑๑		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๑๒๙	๖		
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๒๕	๑๐		
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๓๑	๔		
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๑๒๑	๑๔		
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๑๒๘	๗		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๒๗	๘		
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๑๒๖	๙		
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๒๓	๑๒		
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓๑	๔		
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๓๓	๒		
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๑๓๒	๓		
สรุปผลความพึงพอใจ	๑,๙๐๗	๑๑๘		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนห้อม จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง
๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การชำระภาษีต่างๆ
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนห้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑๓๕ ราย โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๕ รายการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๗๘ ระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๗.๒๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๙๒ ระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๖.๐๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๓๑ ระดับปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๔.๖๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๒.๗๘	๗.๒๒		
๑.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๓๓	๖.๖๗		
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙๒.๕๙	๗.๔๑		
๓.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๙๓.๓๓	๖.๖๗		
๔.ให้บริการด้วยความเสมอภาคลำดับ-หลัง	๙๑.๘๕	๘.๑๕		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๙๓.๙๒	๖.๐๘		
๕.ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๙๕.๕๕	๔.๔๕		
๖.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๙๒.๕๙	๗.๔๑		
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๙๗.๐๓	๒.๙๗		
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๙.๖๓	๑๐.๓๗		
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๙๔.๘๑	๕.๑๙		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๙๕.๓๑	๔.๖๙		
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทาง มาใช้บริการ	๙๔.๐๘	๕.๙๒		
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการจุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๙๓.๓๓	๖.๖๗		
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๙๑.๑๑	๘.๘๙		
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๗.๐๓	๒.๙๗		
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๙๘.๕๒	๑.๔๘		
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๙๗.๗๘	๒.๒๒		
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๙๔.๐๐	๖.๐๐		