



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม.....

ที่... ขก.๘๘๔๑๑/๑๒๑๘..... วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยสำรวจจากผู้มารับบริการ จำนวน ๕๐ คน นั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ได้ประมวลผลการประเมิน จากผู้มารับบริการเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวรัชณีกร พลรักษา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(สิทธิพงษ์ ไกรสิทธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางเพียรวี โกศรีงาม)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

(ลงชื่อ)

(นายสุรพงษ์ ศิลาวิเศษ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

(ลงชื่อ)

(นายสิทธิศักดิ์ แก้วหาวงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒ อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๓	๔๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.		
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๕%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
๗	มีป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
๘	ความเข้าใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		๑/๒%

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒	ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓ ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
 สถานที่สำรวจ หมู่ที่.....วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย/ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
 ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
 นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป
 เกษตรกร อื่นๆ.....

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๗	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๘	ความเข้าใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๒	ได้รับบริการคุ้มค่าคุ้มประโยชน์					
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการหน่วยงาน					