



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม

ที่ นท ๗๒๐๐๑/-

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวมัทนา สุรินทร์)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัด อบต.หนองแวง

(ลงชื่อ)

(นางสาวนันทพร วังวรณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายไพบพัฒน มีบาง)

รองปลัด อบต.หนองแวง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว - ทราบ

(ลงชื่อ)

นายพรชัย ไชยมน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนกันยายน ๒๕๖๑

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	จำนวน ๕๐ คน	หญิง	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕-๒๐ ปี	จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑-๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑-๔๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน	๔. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑-๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	๖. ๖๐ ปี ขึ้นไป	จำนวน ๑๘ คน
ระดับการศึกษา	๑. ปวช.	จำนวน ๓๓ คน	๒. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๒๑ คน
	๓. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน	๔. ปริญญาโท	จำนวน ๓ คน
	๕. ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	๖. อื่น	จำนวน ๑๕ คน

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอรับเบี้ยยังชีพ	จำนวน ๑๕ คน
๒. การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๒ คน
๓. การขอใช้น้ำประปา	จำนวน ๔ คน
๔. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑ คน
๕. การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๑ คน
๖. การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	จำนวน ๕ คน
๗. อื่นๆ	
ยกเลิกการใช้น้ำประปา	จำนวน ๒ คน
ขอโอนสิทธิ์การใช้น้ำประปา	จำนวน ๒ คน

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๕๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและ เอาใจใส่	๕๖	๓๘	๕	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน น่าเชื่อ	๔๕	๔๕	๕	๑	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มี ความชัดเจน	๓๗	๔๑	๖	๑	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๕	๐	๐
๔.มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๕	๖	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๕.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๐
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๗.๕๖	๔๖.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปวช.

๒. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อย และมีระดับความปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยมีการประเมินทั้ง ๓ ด้านรวม ๑๓ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๔๑.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๘ ระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๓๙.๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๕ ระดับน้อย เฉลี่ย ๐.๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ และระดับควรปรับปรุง ๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๐	๓๙.๗๕	๕.๒๓	๑.๐๕	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและ เอาใจใส่	๕๔.๗๕	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน น่าเชื่อ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๘	๕.๒๖	๑.๐๕	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๑๑.๕๘	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๔๕	๒.๑๓	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มี ความชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๖๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๕	๕๐.๕๓	๑๔.๗๕	๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕.๗๔	๓๕.๗๔	๖.๓๒	๒.๑๐	๐
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๒.๖๓	๓๔.๔๘	๒๖.๘๔	๐	๒.๐๕
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๔๑.๕๓	๔๔.๔๘	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๔

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่...../...../.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ							
เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง						
อายุ	☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป						
ระดับการศึกษา	☐ ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ.....						
ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ							
☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ ☐ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ☐ การชำระภาษีป้าย ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ ☐ การขอใช้บริการอินเตอร์เน็ต ☐ การขอรับสนับสนุนพื้นหมอกควีน ☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ☐ การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร (ทำการ ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านแพ่ง)			☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องทุกข์ ☐ การชำระค่าน้ำประปา ☐ การขอใช้น้ำประปา ☐ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ☐ การขออนุญาตจัดตั้งตลาด ☐ การขอประกอบกิจการที่อันตรายต่อสุขภาพ ☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ☐ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในหรือที่ทางสาธารณะ ☐ การรับสมัครนักเรียนทุนย์พัฒนาเด็กเล็ก ☐ อื่นๆ.....				
ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ							
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย							

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
 “การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์
 ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

