



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์

ที่ อบ ๘๓๘๐๑/ ๑๕๐

วันที่ ๗ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์
ประจำปีเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์ ประจำปีเดือนมกราคม - เมษายน ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวนภาพรรณ ทองแผ่น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายตรีภพ อ่อนคำผาง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายประภัทรพงศ์ ทางทอง)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์

(ลงชื่อ)

(นายศิริศักดิ์ สุบิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสวรรค์
ประจำเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๘	๔๘.๐๐	
• หญิง	๕๒	๕๒.๐๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๘	๓๘.๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๒.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๓๖	๓๖.๐๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐	
• ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๘	๕๘.๐๐	
• ผู้ประกอบการ	๕	๕.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๓๗	๓๗.๐๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๕	๔๕.๐๐	๓๕	๓๕.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐	๓	๓.๐๐	๒	๒.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ										
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๘	๔๘.๐๐	๓๖	๓๖.๐๐	๑๕	๑๕.๓๐	๑	๑.๐	๐	๐.๐๐

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๕	๔๕.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	๑๕	๑๕.๐๐	๕	๕.๐๐	๓	๓.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๖	๓๖.๐	๔๖	๔๖.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๖	๔๖.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๑๖	๑๖.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๘	๔๘.๐๐	๕๒	๕๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๘	๕๘.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	๑๐	๑๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๗	๕๗.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	๑๐	๑๐.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๓๕.๐๐	๓๘	๓๘.๐๐	๒๗	๒๗.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๔	๔๔.๐๐	๔๘	๔๘.๐๐	๘	๘.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๒	๕๒.๐๐	๔๗	๔๗.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๓	๕๓.๐๐	๔๒	๔๒.๐๐	๕	๕.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๙	๔๙.๐๐	๓๒	๓๒.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๘	๕๘.๐๐	๒๔	๒๔.๐๐	๑๘	๑๘.๐๐	๑	๑.๐๐	๐	๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....