



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่

ที่ - วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินในภาพรวม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจ รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. คะแนนความ พพอใจ ร้อยละ ๘๐.๒
๒. คะแนนค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๑๖.๔
๓. คะแนนปานกลาง ร้อยละ ๓.๓
๔. คะแนนไม่ค่อยพอใจ ร้อยละ ๐
๕. คะแนนไม่พอใจ ร้อยละ ๐

ปรากฏตามแบบสรุปประเมินความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

ดังนั้น เห็นควรให้มีการพัฒนาและรักษาคุณภาพความพึงพอใจ รวมทั้งควรแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธงชัย เทียงตรง)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายเฉลียว สุภาคมล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่

- ทราบ และเห็นควรแจ้งต่อไป

(นายสุนทร ทองฤทธิ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่

แบบสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การให้บริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฉ่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๔๑	๔๑	
• หญิง	๕๙	๕๙	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
• ๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๕	
• ๔๑-๖๐ ปี	๓๐	๓๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๕	
๓. สถานภาพสมรส			
• โสด	๓๗	๓๗	
• สมรส	๔๒	๔๒	
• ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๓	๒๓	
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด			
• ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๐	๑๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๗	๒๗	
• มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๓๒	๓๒	
• อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒	
• ปริญญาตรี	๑๙	๑๙	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
๕. อาชีพประจำ			
• รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒	
• ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๓	๒๓	
• ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓๓	๓๓	
• แม่ค้ารายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๑	๒๑	
• นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๑๐	
• รับจ้างทั่วไป	๑๕	๑๕	
• แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๔	๔	
• เกษตรกร/ประมง	๑๕	๑๕	
•ว่างงาน	-	-	
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน			
• ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๘	๘	
• ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๕๕	๕๕	
• ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๒๗	๒๗	
• ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๑๐	
• สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	-	-	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		ปานกลาง(เฉยๆ)		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๒	๗๒	๒๓	๒๓	๕	๕				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐	๘๐	๑๘	๑๘	๒	๒				
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๕	๘๕	๑๓	๑๓	๒	๒				
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๗๕	๗๕	๒๐	๒๐	๕	๕				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๙	๗๙	๑๓	๑๓	๘	๘				
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	๗๘	๗๘	๒๐	๒๐	๒	๒				
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๕	๘๕	๑๕	๑๕						
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกท่าทางของผู้ให้บริการ	๘๓	๘๓	๑๗	๑๗						
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	๘๐	๘๐	๒๐	๒๐						

(ต่อ)ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		ปานกลาง(เฉยๆ)		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	๘๖	๘๖	๑๔	๑๔						
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๙	๘๙	๑๑	๑๑						
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๗๙	๗๙	๒๑	๒๑						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๖	๗๖	๑๖	๑๖	๘	๘				
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดรถห้องน้ำ ที่นั่งรับบริการ	๗๘	๗๘	๑๒	๑๒	๑๐	๑๐				
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๒	๘๒	๑๘	๑๘	๑๘					
๔.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๗๙	๗๙	๑๕	๑๕	๖	๖				
๕.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๘๐	๘๐	๑๖	๑๖	๔	๔				
๖.ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	๗๔	๗๔	๑๖	๑๖	๑๐	๑๐				

(ต่อ)ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจ		ค่อนข้างพอใจ		ปานกลาง(เฉยๆ)		ไม่ค่อยพอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๘	๗๘	๒๐	๒๐	๒	๒				
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๘๒	๘๒	๑๔	๑๔	๖	๖				
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๖	๘๖	๑๔	๑๔						