



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.หินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐๔๔-๗๕๖๑๑๑

ที่ นม ๘๖๒๐๑/

วันที่ ๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการให้บริการประชาชน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ข้าพเจ้านางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน ตำแหน่ง คนงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ และจุดบริการประชาชนในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด รายละเอียดดังนี้ ในเดือนตุลาคมมีผู้มาติดต่อราชการทั้งสิ้นจำนวน ๑๒๐ รายดังนี้

๑. สำนักปลัดทั้งหมด ๑๔ ราย
๒. กองคลังทั้งหมด ๗๗ ราย
๓. กองช่างทั้งหมด ๕ ราย
๔. กองการศึกษาทั้งหมด ๖ ราย
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด ๓ ราย
๖. กองสวัสดิการทั้งหมด ๑๕ ราย

ในการปฏิบัติงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาดคิดเป็นร้อยละ ๙๙ มีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
(นางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน)
คนงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ
(นายวรศักดิ์ เจียมยุทธการณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

ลงชื่อ
(นางสาวอริศรา ปักษา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

ลงชื่อ
(นายสุวิช คมพยัคฆ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยใช้วิธีการสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๒๐ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒.ความพึงพอใจในการให้บริการ .

ตอนที่ ๓.ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อปรับปรุง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๓ระดับ ดังนี้

๑.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

๒.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ

๓.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ พอใจ แสดงว่า พอใจ

ตอนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	๖๒
หญิง	๕๘
รวม	๑๒๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
๑๘-๓๐ ปี	๓๕
๓๑-๔๕ ปี	๔๐
๔๕-๖๐ ปี	๓๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๙
รวม	๑๒๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ต่ำกว่าประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน	๓๕
ประถมศึกษา	๓๐
มัธยมศึกษา	๒๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒
ปริญญาตรี	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘
รวม	๑๒๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕
ลูกจ้าง/พนักงาน	๑๕
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔
รับจ้างทั่วไป	๓๕
เกษตรกร	๓๐
ว่างงาน	๑๐
อื่นๆ(ระบุ)	๑๑
รวม	๑๒๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายการประเมิน						
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ						
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๑๗	๙๗.๕๐	๓	๒.๕๐	๐	๐
๒.ความรวดเร็วในการบริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๔. ความสะดวกที่ได้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๕.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
รวมเฉลี่ย	๑๑๖.๒๐	๙๖.๘๔	๓.๘๐	๓.๑๖	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑ .ความสุภาพ กิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๒. เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๗	๙๗.๕๐	๓	๒.๕๐	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	๑๑๗	๙๗.๕๐	๓	๒.๕๐	๐	๐
รวมเฉลี่ย	๑๑๖.๔๐	๙๗.๐๐	๓.๖๐	๓.๐๐	๐	๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๒.ความเพียงพอของสื่ออำนวยความสะดวก	เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๑๗	๙๗.๕๐	๓	๒.๕๐	๐	๐
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๔.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๑๗	๙๗.๕๐	๓	๒.๕๐	๐	๐
๕.การจัดสถานที่และอุปกรณ์	ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
	รวมเฉลี่ย	๑๑๖.๔๐	๙๗.๐๐	๓.๖๐	๓.๐๐	๐	๐
ด้านช่องทางการบริการ							
๑.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการเคลื่อนที่ บริการออนไลน์	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๐	๐	๐
๒.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย	ในการติดต่อในการรับใช้บริการ	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องให้บริการ		๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
	รวมเฉลี่ย	๑๑๖	๙๖.๖๗	๔	๓.๓๓	๐	๐
	รวมเฉลี่ยทุกด้านของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด	๑๑๖.๒๕	๙๖.๘๘	๓.๗๕	๓.๑๒	๐	๐