



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.หินดาด อำเภอเด่นขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐๔๔-๗๕๖๑๑๑

ที่ นม ๘๖๒๐๑/

วันที่

พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการขอใช้บริการประชาชน ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ข้าพเจ้านางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน ตำแหน่ง คนงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ และจุดบริการประชาชนในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด รายละเอียดดังนี้ ในเดือนตุลาคมผู้มาติดต่อราชการทั้งสิ้นจำนวน ๙๕ รายดังนี้

๑. สำนักปลัดทั้งหมด	๓๐	ราย
๒. กองคลังทั้งหมด	๑๓	ราย
๓. กองช่างทั้งหมด	๑๐	ราย
๔. กองการศึกษาทั้งหมด	๕	ราย
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด	๐	ราย
๖. กองสวัสดิการทั้งหมด	๓๗	ราย

ในการปฏิบัติงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาดคิดเป็นร้อยละ 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 ตุลาคม พ.ศ ๒๕๖๖

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยใช้วิธีการสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๙๕ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ ๒.ความพึงพอใจในการให้บริการ .
- ตอนที่ ๓.ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อปรับปรุง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ดังนี้

- ๑.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด
- ๒.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจมาก แสดงว่า พึงพอใจมาก
- ๓.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจปานกลาง แสดงว่า พึงพอใจปานกลาง
- ๔.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า พึงพอใจน้อย
- ๕.ถ้าตอบระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	๕๐
หญิง	๔๕
รวม	๙๕

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓
๑๘-๓๐ ปี	๒๕
๓๑-๔๕ ปี	๓๕
๔๕-๖๐ ปี	๑๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔
รวม	๙๕

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ต่ำกว่าประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน	๒
ประถมศึกษา	๓๓
มัธยมศึกษา	๓๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕
ปริญญาตรี	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕
รวม	๙๕

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘
ลูกจ้าง/พนักงาน	๒๑
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๕
นักเรียน/นักศึกษา	๐
รับจ้างทั่วไป	๑๕
เกษตรกร	๓๐
ว่างงาน	๖
อื่นๆ(ระบุ)	๐
รวม	๙๕

ตอนที่๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวนผู้ที่มารับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบน	เกณฑ์การประเมิน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ										
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘๒	๑๐	๓	๐	๐	๙๕	๔.๘๓	๙๖.๖	๐.๒๐	มากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการบริการ	๘๒	๘	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๖	มากที่สุด
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๘๓	๘	๔	๐	๐	๙๕	๔.๘๓	๙๖.๖	๐.๒๒	มากที่สุด
๔.ความสะดวกที่ได้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๓	๖	๖	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๘	มากที่สุด
๕.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๘๒	๙	๔	๐	๐	๙๕	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๒๓	มากที่สุด
รวม	๔๑๒	๔๑	๒๒	๐	๐	๔๗๕	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๒๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ										
๑.ความสุภาพ ภิรยมารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๘๒	๘	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๖	มากที่สุด
๒.เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๒	๙	๔	๐	๐	๙๕	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๒๓	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๓	๖	๖	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๘	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๓	๘	๔	๐	๐	๙๕	๔.๘๓	๙๖.๖	๐.๒๒	มากที่สุด
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๓	๖	๖	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๘	มากที่สุด
รวม	๔๑๓	๓๗	๒๕	๐	๐	๔๗๕	๔.๘๒	๙๖.๓๔	๐.๒๕	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
		๘๓	๖	๖	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๘	มากที่สุด
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		๘๒	๘	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๖	มากที่สุด
๒.ความเพียงพอของสื่ออำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ		๘๒	๔	๔	๐	๐	๙๕	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๒๓	มากที่สุด
๓.ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม		๘๓	๗	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๒๕	มากที่สุด
๔.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย		๘๒	๘	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๖	มากที่สุด
๕.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		๔๑๒	๓๘	๒๕	๐	๐	๔๗๕	๔.๘๑	๙๖.๒๙	๐.๒๖	มากที่สุด
รวม											
ด้านช่องทางการบริการ											
๑.ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยงานบริการเคลื่อนที่ บริการเคลื่อนที่ บริการออนไลน์		๘๓	๗	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๒	๙๖.๔	๐.๒๕	มากที่สุด
๒.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อในการรับใช้บริการ		๘๒	๘	๕	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๖	มากที่สุด
๓.ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องให้บริการ		๘๓	๖	๖	๐	๐	๙๕	๔.๘๑	๙๖.๒	๐.๒๘	มากที่สุด
รวม		๒๔๘	๒๑	๑๖	๐	๐	๒๘๕	๔.๘๑	๙๖.๒๘	๐.๒๖	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยทุกด้านของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพินาค		๑๔๘๕	๑๓๗	๘๘	๐	๐	๑๗๑๐	๓.๘๕	๗๗.๐๗	๐.๒๐	มาก

คำนำปกปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินตลาด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับดังนี้

ระดับมากที่สุด	หมายถึง ๕
ระดับมาก	หมายถึง ๔
ระดับปานกลาง	หมายถึง ๓
ระดับน้อย	หมายถึง ๒
ระดับน้อยสุด	หมายถึง ๑

ค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้	
มากที่สุด	= ๔.๕๐ ขึ้นไป
มาก	= ๓.๕๐ - ๔.๔๙
ปานกลาง	= ๒.๕๐ - ๓.๔๙
น้อย	= ๑.๕๐ - ๒.๔๙
น้อยที่สุด	= ๑.๐๐ - ๑.๔๙