ที่ รอ ๘๙๕๐๑/ว ๘๗ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๗๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

เรียน .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง สำหรับผู้มาติดต่อราชการในเรื่องต่างๆ เพื่อจะพัฒนาให้มีศักยภาพและรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นในด้านต่างๆ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก จึงขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน หรือ หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์ ทางเวปไซค์ www.nongpok.co.th รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและประชาสัมพันธ์

ขอแสดงความนับถือ

(นายประสิทธิ์ จตุเทน) .
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

สำนักปลัดฯ/งานแผนและงบประมาณ
โทร. ๐-๔๓๖๕-๐๕๑๕,๐๘๒-๕๘๓-๐๒๓๐

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก
หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ งานด้านต่างๆ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย จำนวน 98 คน
หญิง จำนวน 169 คน

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ (หัวข้อที่มาติดต่อราชการ)

☐ ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	ผู้ใช้บริการ จำนวน	4	คน
☐ ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ผู้ใช้บริการ จำนวน	63	คน
☐ ขอขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	ผู้ใช้บริการ จำนวน	33	คน
☐ ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ผู้ใช้บริการ จำนวน	2	คน
☐ ขอใช้ Internet ตำบล	ผู้ใช้บริการ จำนวน	-	คน
☐ การฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า	ผู้ใช้บริการ จำนวน	-	คน
☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่	ผู้ใช้บริการ จำนวน	83	คน
☐ การแจ้งไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง/ชำรุด/เสียหาย	ผู้ใช้บริการ จำนวน	10	คน
☐ ผู้ที่ขึ้นทะเบียนรับสวัสดิการแห่งรัฐ (เด็กแรกเกิด)	ผู้ใช้บริการ จำนวน	22	คน
☐ ขอน้ำอุปโภคบริโภค	ผู้ใช้บริการ จำนวน	2	คน
☐ ผู้มาติดต่อ อนุญาต	ผู้ใช้บริการ จำนวน	16	คน
☐ เก็บค่าธรรมเนียม เรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ผู้ใช้บริการ จำนวน	32	คน
☐ อื่นๆ.....	ผู้ใช้บริการ จำนวน	-	คน
	รวม	**267**	**คน**

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เจ้าหน้าที่ พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

189	คน	70.79 %	มากที่สุด
65	คน	24.34 %	มาก
8	คน	3.00 %	ปานกลาง
1	คน	0.37 %	น้อย
4	คน	1.50 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

1.2 เจ้าหน้าที่ บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

205	คน	76.78 %	มากที่สุด
46	คน	17.23 %	มาก
10	คน	3.75 %	ปานกลาง
3	คน	1.12 %	น้อย
3	คน	1.12 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

1.3 เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อสักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้องน่าเชื่อถือ

187	คน	70.04 %	มากที่สุด
67	คน	25.09 %	มาก
9	คน	3.37 %	ปานกลาง
2	คน	0.75 %	น้อย
2	คน	0.75 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

1.4 เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

188	คน	70.41 %	มากที่สุด
69	คน	25.84 %	มาก
8	คน	3.00 %	ปานกลาง
0	คน	0.00 %	น้อย
2	คน	0.75 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 มีช่องทาง การให้บริการที่หลากหลาย

194	คน	72.66 %	มากที่สุด
62	คน	23.22 %	มาก
6	คน	2.25 %	ปานกลาง
0	คน	0.00 %	น้อย
5	คน	1.87 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

191	คน	71.54 %	มากที่สุด
58	คน	21.72 %	มาก
9	คน	3.37 %	ปานกลาง
3	คน	1.12 %	น้อย
6	คน	2.25 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

190	คน	71.16 %	มากที่สุด
57	คน	21.35 %	มาก
7	คน	2.62 %	ปานกลาง
3	คน	1.12 %	น้อย
10	คน	3.75 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

184	คน	70.04 %	มากที่สุด
65	คน	24.34 %	มาก
5	คน	1.87 %	ปานกลาง
1	คน	0.37 %	น้อย
9	คน	3.37 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้ ฯลฯ

192	คน	71.91 %	มากที่สุด
55	คน	20.60 %	มาก
7	คน	2.62 %	ปานกลาง
2	คน	0.75 %	น้อย
11	คน	4.12 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

3.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

188	คน	70.41 %	มากที่สุด
55	คน	20.60 %	มาก
8	คน	3.00 %	ปานกลาง
2	คน	0.75 %	น้อย
14	คน	5.24 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัด สะดวกเหมาะสม

190	คน	71.16 %	มากที่สุด
40	คน	14.98 %	มาก
15	คน	5.62 %	ปานกลาง
2	คน	0.75 %	น้อย
20	คน	7.49 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

3.4 อาคาร สถานที่มีความสะอาดปลอดภัย

190	คน	71.16 %	มากที่สุด
60	คน	22.47 %	มาก
5	คน	1.87 %	ปานกลาง
2	คน	0.75 %	น้อย
10	คน	3.75 %	ควรปรับปรุง
267	คน	100.00 %	

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน	11	คน	4.12 %
☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่บริการแก่ประชาชน	จำนวน	30	คน	11.24 %
☐ ด้านสถานที่ในการบริการแก่ประชาชน	จำนวน	50	คน	18.73 %
☐ ด้านบริการการชำระภาษี	จำนวน	-	คน	0.00 %
☐ ด้านอื่นๆ(ระบุ).....	จำนวน	-	คน	0.00 %
รวม	จำนวน	267	คน	34.08 %

สรุปผล

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
72.00 %	23.13 %	3.28 %	0.56 %	1.03 %

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
71.35 %	22.66 %	2.53 %	0.66 %	2.81 %

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
71.16 %	19.66 %	3.28 %	0.75 %	5.15 %

บันทึกข้อความ

สานกงาน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

ที่ รอ ๙๘๕๐๑ / วันที่ ๓๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ

.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะทำงานการประเมินฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ งานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด นั้น

ข้อพิจารณา

ในภาพรวมการรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ งานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก มีผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ ตรงตามเป้าหมายทุกประการ แบ่งเป็นรายข้อดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	๗๒.๐๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	๗๑.๓๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	๗๑.๑๖

โดยสรุปภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการฯ ร้อยละ ๗๑.๕๐ และมีข้อเสนอแนะ/ปัญหาในการดำเนินโครงการ ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน	๑๑	คน	๔.๑๒ %
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่บริการแก่ประชาชน	จำนวน	๓๐	คน	๑๑.๒๔ %
๓. ด้านสถานที่ในการบริการแก่ประชาชน	จำนวน	๕๐	คน	๑๘.๗๓ %
๔. ด้านบริการการชำระภาษี	จำนวน	-	คน	๐.๐๐ %

ข้อสรุป

จากปัญหา ดังกล่าวข้างต้น แนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินโครงการฯ ดังนี้

๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรพูดจาให้สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม บริการด้วยใจ

๒. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๓. ควรจัดสถานที่ให้บริการประชาชนควรจัดเป็นสัดส่วน ให้ประชาชนมาติดต่อได้สะดวก

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในคราวต่อไป จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในเอกสารนี้

(นายประสิทธิ์ จตุเทน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก