



ที่ รอ ๘๙๕๐๑/ว ๘๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก
อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๗๐

๒๙ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง สำหรับผู้มาติดต่อราชการในเรื่องต่างๆ เพื่อจะพัฒนาให้มีศักยภาพ
และรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นในด้านต่างๆ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก จึงขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลการ
ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก ให้ประชาชนทราบโดยทั่ว
กัน หรือทางเว็บไซต์ www.nongpok.co.th รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและประชาสัมพันธ์

ขอแสดงความนับถือ

(นายประสิทธิ์ จิตฺเทน) .

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

สำนักปลัดฯ/งานแผนและงบประมาณ

โทร. ๐-๔๓๖๕-๐๕๑๕,๐๘๒-๕๘๓-๐๒๓๐

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



แบบสรุปลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก
หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ งานด้านต่างๆ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก อำเภอเวียงชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๕๗ คน

หญิง จำนวน ๑๑๐ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (หัวข้อที่มาติดต่อราชการ)

<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	ผู้ให้บริการ จำนวน	๑๘	คน
<input type="checkbox"/> การขอทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	ผู้ให้บริการ จำนวน	๑๔๗	คน
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ผู้ให้บริการ จำนวน	๒	คน
<input type="checkbox"/> การขอใช้ Internet ตำบล	ผู้ให้บริการ จำนวน	๒๓	คน
<input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า	ผู้ให้บริการ จำนวน	-	คน
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่	ผู้ให้บริการ จำนวน	๕	คน
<input type="checkbox"/> การแจ้งไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง/ชำรุด/เสียหาย	ผู้ให้บริการ จำนวน	๑๘	คน
<input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	ผู้ให้บริการ จำนวน	-	คน
<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ผู้ให้บริการ จำนวน	๕๔	คน
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	ผู้ให้บริการ จำนวน	-	คน
	รวม	๒๖๗	คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

๑๘๙	คน	๗๐.๗๙ %	มากที่สุด
๖๕	คน	๒๔.๓๔ %	มาก
๘	คน	๓.๐๐ %	ปานกลาง
๑	คน	๐.๓๗ %	น้อย
๔	คน	๑.๕๐ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๑.๒ เจ้าหน้าที่ บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่

๒๐๕	คน	๗๖.๗๘ %	มากที่สุด
๔๖	คน	๑๗.๒๓ %	มาก
๑๐	คน	๓.๗๕ %	ปานกลาง
๓	คน	๑.๑๒ %	น้อย
๓	คน	๑.๑๒ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๑.๓ เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้องน่าเชื่อถือ

๑๘๗	คน	๗๐.๐๔ %	มากที่สุด
๖๗	คน	๒๕.๐๙ %	มาก
๙	คน	๓.๓๗ %	ปานกลาง
๒	คน	๐.๗๕ %	น้อย
๒	คน	๐.๗๕ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๑.๔ เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๑๘๘	คน	๗๐.๔๑ %	มากที่สุด
๖๙	คน	๒๕.๘๔ %	มาก
๘	คน	๓.๐๐ %	ปานกลาง
๐	คน	๐.๐๐ %	น้อย
๒	คน	๐.๗๕ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ มีช่องทาง การให้บริการที่หลากหลาย

๑๙๔	คน	๗๒.๖๖ %	มากที่สุด
๖๒	คน	๒๓.๒๒ %	มาก
๖	คน	๒.๒๕ %	ปานกลาง
๐	คน	๐.๐๐ %	น้อย
๕	คน	๑.๘๗ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

๑๙๑	คน	๗๑.๕๔ %	มากที่สุด
๕๘	คน	๒๑.๗๒ %	มาก
๙	คน	๓.๓๗ %	ปานกลาง
๓	คน	๑.๑๒ %	น้อย
๖	คน	๒.๒๕ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

๑๙๐	คน	๗๑.๑๖ %	มากที่สุด
๕๗	คน	๒๑.๓๕ %	มาก
๗	คน	๒.๖๒ %	ปานกลาง
๓	คน	๑.๑๒ %	น้อย
๑๐	คน	๓.๗๕ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๒.๔ มีฝั่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๑๘๔	คน	๗๐.๐๔ %	มากที่สุด
๖๕	คน	๒๔.๓๔ %	มาก
๕	คน	๑.๘๗ %	ปานกลาง
๑	คน	๐.๓๗ %	น้อย
๙	คน	๓.๓๗ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ฯลฯ

๑๙๒	คน	๗๑.๙๑ %	มากที่สุด
๕๕	คน	๒๐.๖๐ %	มาก
๗	คน	๒.๖๒ %	ปานกลาง
๒	คน	๐.๗๕ %	น้อย
๑๑	คน	๔.๑๒ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

๑๘๘	คน	๗๐.๔๑ %	มากที่สุด
๕๕	คน	๒๐.๖๐ %	มาก
๘	คน	๓.๐๐ %	ปานกลาง
๒	คน	๐.๗๕ %	น้อย
๑๔	คน	๕.๒๔ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม

๑๙๐	คน	๗๑.๑๖ %	มากที่สุด
๔๐	คน	๑๔.๙๘ %	มาก
๑๕	คน	๕.๖๒ %	ปานกลาง
๒	คน	๐.๗๕ %	น้อย
๒๐	คน	๗.๔๙ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

๓.๔ อาคาร สถานที่มีความสะอาดปลอดภัย

๑๙๐	คน	๗๑.๑๖ %	มากที่สุด
๖๐	คน	๒๒.๔๗ %	มาก
๕	คน	๑.๘๗ %	ปานกลาง
๒	คน	๐.๗๕ %	น้อย
๑๐	คน	๓.๗๕ %	ควรปรับปรุง
๒๖๗	คน	๑๐๐.๐๐ %	

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

<input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๑๑	คน	๔.๑๒ %
<input type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๓๐	คน	๑๑.๒๔ %
<input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ในการบริการแก่ประชาชน	จำนวน ๕๐	คน	๑๘.๗๓ %
<input type="checkbox"/> ด้านบริการการชำระภาษี	จำนวน -	คน	๐.๐๐ %
<input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ(ระบุ).....	จำนวน -	คน	๐.๐๐ %
รวม	จำนวน ๒๖๗	คน	๓๔.๐๘ %

สรุปผล

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๗๒.๐๐ %	๒๓.๑๓ %	๓.๒๘ %	๐.๕๖ %	๑.๐๓ %

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๗๑.๓๕ %	๒๒.๖๖ %	๒.๕๓ %	๐.๖๖ %	๒.๘๑ %

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๗๑.๑๖ %	๑๙.๖๖ %	๓.๒๘ %	๐.๗๕ %	๕.๑๕ %



บันทึกข้อความ

สำนักงาน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

ที่ รอ ๘๘๕๐๑ /

วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการรายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะทำงานการประเมินฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการ งานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด 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 | ๑๑.๒๕ % |
| 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

(นายทรินนท์ ศรีสวัสดิ์)

หัวหน้าคณะกรรมการประเมินฯ

(นายประสิทธิ์ จตุเทิน)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก