



สรุปและรายงานผลการ ประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

สรุปรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน
ประจำปี 2562
ตำบลนาเลี้ยว อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

1.1 ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว

1.2 งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน

-

1.3 ระยะเวลาในการดำเนินการ

- วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562

2. จุดประสงค์และเป้าหมายของกิจกรรม

จุดประสงค์	เป้าหมาย
1. เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว 2. เพื่อเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว 3. เพื่อทราบถึงข้อบกพร่องในการให้บริการประชาชน และนำผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาปรับปรุงเพื่อให้การบริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- ประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว

3. กิจกรรมที่ดำเนินการ

1. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ
2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
3. ดำเนินการตามกิจกรรม
4. สรุปผลและรายงานผลการประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว ประจำปี 2562 ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว ประจำปี 2562 ได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว ประจำปี 2562 จำนวนผู้รับบริการ 60 คน

1. ระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น 88 %
ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ลำดับที่	ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.40	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.20	มาก
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.50	มาก
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.80	มากที่สุด
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.20	มาก
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.30	มาก
โดยรวม		4.40	มาก

2. ระดับความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น 80 %

ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ลำดับที่	ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.50	ปานกลาง
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	มาก
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.40	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.50	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	มากที่สุด
โดยรวม		4.02	มากที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มาก คิดเป็น 86 %

ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ลำดับที่	ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	สถานที่ตั้งหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	มาก
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	4.60	มากที่สุด
3	ความพอเพียงอุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการ	4.50	มาก
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	3.40	ปานกลาง
5	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	มากที่สุด
โดยรวม		4.32	มากที่สุด

5. ตัวบ่งชี้คุณภาพของการประเมิน

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน
2. ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ
4. ค้นพบข้อบกพร่อง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

1. ควรจะมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจทุกส่วนราชการ
2. ควรมีระบบสารสนเทศในการแจ้งเตือน เช่น sms ช่วงระยะเวลาในการจัดเก็บภาษี

ลงชื่อ.....

(นางสาวณัชชา ญาติสมบูรณ์)

นักจัดการงานทั่วไป

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
ลงชื่อ.พ.จ.อ.....

(พงษ์ศักดิ์ คุณธรรม)

หัวหน้าสำนักองค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
ลงชื่อ.....

(นายวีระศักดิ์ นามวิเศษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
ลงชื่อ.....

(นายกฤษ แสงนาฝาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเสียว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว

ที่

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว รายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.....

(พงษ์ศักดิ์ คุณธรรม)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น.....

ความคิดเห็น.....

(นายวีระศักดิ์ นามวิเศษ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว

(นายกฤษ แสงนาฝาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลี้ยว