



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

ที่ นม ๘๕๓๐๑/

วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ อบต.หนองสรวง ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ได้จัดแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวงหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางกชกร มาสันเทียะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายธนันต์พัฒน์ พรหมพิลา)

รองปลัด อบต.หนองสรวงรักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความคิดเห็นอื่น .....

(ลงชื่อ)

(นางสมคิด เมธาวิรัตน์)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอ  
ขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๔๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง  
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘	(๔๕.๐๐)
หญิง	๒๒	(๕๕.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๗.๕๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๗.๕๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๔	(๓๕.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๓๐.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๕	(๑๒.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๗.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๕	(๓๗.๕๐)
ปริญญาตรี	๑๓	(๓๒.๕๐)
ปริญญาโท	๔	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๘	(๒๐.๐๐)
รับจ้าง	๘	(๒๐.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๕.๐๐)
รับราชการ	๑๔	(๓๕.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๒๐.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดหัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓๗/๙๒.๕๐	๓/๗.๕๐			
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๓๙/๙๗.๕๐	๑/๒.๕๐			
๑.๓ มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๓๓/๘๒.๕๐	๕/๑๒.๕๐	๒/๕.๐๐		
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๓๘/๙๕.๐๐	๒/๕.๐๐			
<b>๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๓๘/๙๕.๐๐	๒/๕.๐๐			
๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๘/๙๕.๐๐	๑/๒.๕๐	๑/๒.๕๐		
๒.๓ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๓๗/๙๒.๕๐	๒/๕.๐๐	๑/๒.๕๐		
๒.๔ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๓๙/๙๗.๕๐	๑/๒.๕๐			
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๐/๑๐๐				
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓๙/๙๗.๕๐	๑/๒.๕๐			
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรมที่พัก	๓๗/๙๒.๕๐	๒/๕.๐๐	๑/๒.๕๐		
๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๗/๙๒.๕๐	๓/๗.๕๐			
๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๘/๙๕.๐๐	๑/๒.๕๐	๑/๒.๕๐		
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓๗/๙๒.๕๐	๓/๗.๕๐			

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

**๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
- มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐

## ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

## ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย