



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. สระหว่านพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โทร. ๐-๔๔๐๐-๑๑๒๓

ที่ นม ๙๔๘๐๑/- วันที่ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสระหว่านพระยา

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระหว่านพระยา ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนในการรับบริการ ณ จุดให้บริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสระหว่านพระยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕ ได้เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

บัดนี้ สำนักปลัดจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสระหว่านพระยา พ.ศ. ๒๕๖๕ ร้อยละ ๙๖.๔๐ ในการให้บริการ ณ จุดบริการจำนวน ๒๐ คน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามหลักฐานแบบประเมินความพึงพอใจ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิภา ภูโกสัย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นางกมลพร เดชา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระหว่านพระยา

ความเห็น.....

(นายชูชาติ ยางนอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระหว่านพระยา

ประเด็น	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔.๗๑	๖๙.๔๑	๒๓.๕๓		
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๒.๙๔	๔๐.๐๐	๕.๒๙		
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๒.๙๔	๖๗.๐๖			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒.๙๔	๑๐๐.๐๐	๒๖.๔๗		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗.๐๖	๒๙.๔๑	๒๓.๕๓		
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗.๐๖	๗๖.๔๗	๑๖.๔๗		
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ		๕๒.๙๔	๔๗.๐๖		
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		๗๔.๑๘	๒๕.๘๘		
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๗.๕๘	๘๘.๘๒	๑๑.๑๗		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ระวังต้นไม้ตามแนวรั้วอาจทำความเดือดร้อนให้ชาวบ้าน
- เวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการประชาชน (อย่ามาสาย)
- น้ำท่วมขังที่ อบต.ช่วยแก้ไขด้วย
- มีสุนัขนอนอยู่ในสำนักงาน ใน จุดให้บริการประชาชน (เสียค่าที่ดิน)

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวพระยา อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๒๐....คน

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ		
* ชาย	๔๖.๔๗	
* หญิง	๕๓.๕๓	
๒. อายุ		
* ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖.๔๗	
* ๒๑-๔๐ ปี	๓๔.๑๑	
* ๔๑-๖๐ ปี	๔๗.๖๕	
* ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑.๗๖	
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘.๒๔	
* ผู้ประกอบการ	๐.๐๐	
* ประชาชนผู้รับบริการ	๖๔.๗๐	
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗.๐๖	
* อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐.๐๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖.๔๗	๗๑.๗๖	๒๑.๗๖		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๖	๖๙.๔๑	๒๓.๕๓		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	๖.๔๗	๔๖.๔๗	๔๗.๐๕		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕.๘๘	๖๔.๗๑	๒๙.๔๑		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐.๐๐	๒๖.๔๗	๖๓.๕๓		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗.๐๖	๖๙.๔๑	๒๓.๕๓		

ประเด็น	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๒๔.๗๑ ๓๒.๙๔ ๓๒.๙๔ ๓๒.๙๔	๖๙.๔๑ ๔๐.๐๐ ๖๗.๐๖ ๑๐๐.๐๐	๒๓.๕๓ ๕.๒๙ ๖๗.๐๖ ๒๖.๔๗		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๗.๐๖ ๗.๐๖ ๕๒.๙๔ ๗๔.๑๘	๒๙.๔๑ ๗๖.๔๗ ๕๒.๙๔ ๗๔.๑๘	๒๓.๕๓ ๑๖.๔๗ ๔๗.๐๖ ๒๕.๘๘		
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๗.๕๘	๘๘.๘๒	๑๑.๑๗		

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ระวังต้นไม้ตามแนวรั้วอาจทำความเดือดร้อนให้ชาวบ้าน
- เวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการประชาชน (อย่ามาสาย)
- น้ำท่วมขังที่ อบต.ช่วยแก้ไขด้วย
- มีสุนัขนอนอยู่ในสำนักงาน ใน จุดให้บริการประชาชน (เสียค่าที่ดิน)



การนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขกรณีการตัดแต่งต้นไม้
อาจทำความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนและกรณีแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในที่ทำการอบต.

