



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.หินดาด อำเภอเด่นขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐๔๔-๗๕๖๑๑๑

ที่ นม ๘๖๒๐๑/

วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการขอใช้บริการประชาชน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ข้าพเจ้านางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน ตำแหน่ง คณงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ และจุดบริการประชาชนในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด รายละเอียดดังนี้ ในเดือน ธันวาคม มีผู้มาติดต่อราชการทั้งสิ้นจำนวน ๗๕ รายดังนี้

๑. สำนักปลัดทั้งหมด ๓๑ ราย
๒. กองคลังทั้งหมด ๑๓ ราย
๓. กองช่างทั้งหมด ๑๐ ราย
๔. กองการศึกษาทั้งหมด ๕ ราย
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด ๕ ราย
๖. กองสวัสดิการทั้งหมด ๑๑ ราย

ในการปฏิบัติงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หินดาด มีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....*สุนิดา*.....  
(นางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน )  
คณงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....*ศุภชัย วัฒนคุณ*.....

ลงชื่อ .....*ศุภชัย วัฒนคุณ*.....  
(นายวรศักดิ์ เจียมยุทธการณ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

ลงชื่อ .....*อรุณรัตน์*.....  
(นางสาวอรุณรัตน์ ปักษา)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

ลงชื่อ .....*สุวิทย์*.....  
(นายสุวิทย์ คมพยัคฆ์)  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด



## รายงานผล

### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด โดยใช้วิธีการสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๗๕ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อปรับปรุง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๓ ระดับ ดังนี้

- |                                   |         |         |
|-----------------------------------|---------|---------|
| ๑. ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจ | แสดงว่า | ไม่พอใจ |
| ๒. ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ    | แสดงว่า | เฉยๆ    |
| ๓. ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ พอใจ    | แสดงว่า | พอใจ    |

ตอนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	๓๐
หญิง	๔๕
รวม	๗๕

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
๑๘-๓๐ ปี	๑๐
๓๑-๔๕ ปี	๓๐
๔๕-๖๐ ปี	๒๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐
รวม	๗๕



๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ต่ำกว่าประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน	๑๒
ประถมศึกษา	๑๕
มัธยมศึกษา	๑๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒
ปริญญาตรี	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑
รวม	๗๕

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕
ลูกจ้าง/พนักงาน	๑๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๑
นักเรียน/นักศึกษา	๔
รับจ้างทั่วไป	๒๐
เกษตรกร	๑๒
ว่างงาน	๑๐
อื่นๆ(ระบุ)	๓
รวม	๗๕



ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านการระบอบการ/ขั้นตอนการบริการ</b>						
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓/๓	๑๐๐.๐๐%	๒	๒๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%
๒. ความรวดเร็วในการบริการ	๓/๒	๑๕๐.๐๐%	๓	๓๓.๓๓%	๐	๐.๐๐%
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ	๓/๔	๗๕.๐๐%	๑	๑๒.๕๐%	๐	๐.๐๐%
๔. ความสะดวกที่ได้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓/๓	๑๐๐.๐๐%	๒	๒๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๓/๔	๗๕.๐๐%	๑	๑๒.๕๐%	๐	๐.๐๐%
<b>รวมเฉลี่ย</b>						
	๓/๓.๒	๙๓.๓๓%	๑.๕	๒๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑. ความสุภาพ ศึกษารายทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓/๓	๑๐๐.๐๐%	๒	๒๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%
๒. เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓/๓	๑๐๐.๐๐%	๒	๒๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๓/๔	๗๕.๐๐%	๑	๑๒.๕๐%	๐	๐.๐๐%
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓/๑	๓๐๐.๐๐%	๔	๑๐๐.๐๐%	๐	๐.๐๐%
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓/๔	๗๕.๐๐%	๑.๓๓	๑๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%
<b>รวมเฉลี่ย</b>						
	๓/๓	๑๐๐.๐๐%	๒	๒๖.๖๗%	๐	๐.๐๐%



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		๓/๓	๓๗.๖๓	๒	๒.๖๓	๐	๐
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
๒.ความเพียงพอของสื่ออำนวยความสะดวก	เช่นที่จอดรถ ห้องนำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
๔.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์	ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓/๓	๓๗.๖๓	๒	๒.๖๓	๐	๐
	<b>รวมเฉลี่ย</b>	๓/๓.๖	๓๗.๑๓	๑.๕	๑.๕๓	๐	๐
ด้านช่องทางการบริการ							
๑. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยงานเคลื่อนที่ บริการเคลื่อนที่ บริการออนไลน์	๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย	ในการติดต่อในการรับใช้บริการ	๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องให้บริการ		๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
	<b>รวมเฉลี่ย</b>	๓/๔	๓๗.๖๓	๑	๑.๓๓	๐	๐
	<b>รวมเฉลี่ยทุกด้านของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินตาด</b>	๓/๓.๕๕	๓๗.๙๓	๑.๕๕	๒.๐๓	๐	๐