



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.หินดาด อำเภอค่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โทร ๐๔๔-๗๕๖๑๑๑

ที่ นบ ๘๖๒๐๙/

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการขอใช้บริการประชาชน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ข้าพเจ้านางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน ตำแหน่ง คนงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ และจุดบริการประชาชนในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด รายละเอียดดังนี้ ในเดือน ตุลาคม มีผู้มาติดต่อราชการทั้งสิ้นจำนวน ๘๖ รายดังนี้

๑. สำนักปลัดทั้งหมด ๒๔ ราย
๒. กองคลังทั้งหมด ๑๗ ราย
๓. กองซ่างทั้งหมด ๙ ราย
๔. กองการศึกษาทั้งหมด ๙ ราย
๕. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด ๙ ราย
๖. กองสวัสดิการทั้งหมด ๑๙ ราย

ในการปฏิบัติงานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุนิดา เยอสูงเนิน )

คนงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ลงชื่อ .....

(นายวงศักดิ์ เจียมยุทธการณ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

ลงชื่อ .....

(นางสาวอริศรา ปักษา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด.....

ลงชื่อ .....

(นายสุวิช คงพยัคฆ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

## รายงานผล

### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหินดาด อำเภอต่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลหินดาด โดยใช้วิธีการสุ่มสำรวจจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๖ คน โดย  
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อปรับปรุง

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหินดาด มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอน  
ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
เป็นคำถามแบบประเมินค่า ๓ ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ ๑ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน คน

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	๔๑
หญิง	๔๕
รวม	๔๖

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
๑๙-๓๐ ปี	๓๐
๓๑-๔๕ ปี	๑๙
๔๖-๖๐ ปี	๒๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๗
รวม	๔๖

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ต่ำกว่าประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน	๑๐
ประถมศึกษา	๒๐
มัธยมศึกษา	๑๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐
ปริญญาตรี	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
รวม	๙๖

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓
ลูกจ้าง/พนักงาน	๒๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒
รับจ้างทั่วไป	๓๐
เกษตรกร	๑๗
ว่างงาน	๕
อื่นๆ(ระบุ)	๔
รวม	๙๖

ตอนที่ ๗ จัดซื้อและจ่ายเงินเบ็ดเตล็ดเพื่อจ้างในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ					
พอใจ	เฉยๆ	รู้อย่างดี	จำบานๆ	รู้อยังดี	รู้ด้วยตัวเอง
<b>รายการประเมิน</b>					
<b>ตัวบทประเมินทางสารสนเทศและการบริการ</b>					
๑. ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนอย่างถูกต้องตามที่ระบุไว้ในเอกสารเดือนสุดท้าย	๗.๓	๗.๔	๗.๕	๗.๖	๗.๗
๒. ดำเนินการให้ได้จากกระบวนการบริการแต่ละขั้นตอน	๗.๔	๗.๕	๗.๖	๗.๗	๗.๘
๓. ดำเนินการให้บริการตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ	๗.๕	๗.๖	๗.๗	๗.๘	๗.๙
๔. ระบบกลางการให้บริการที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ	๗.๖	๗.๗	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐
๕. ระบบเอกสารที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ	๗.๗	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑
<b>ตัวบทประเมินห้องน้ำที่ให้บริการ</b>					
๑. ความสะอาดภายในห้องน้ำดีมาก	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑	๗.๑๒
๒. เอาใจใส่ กระตือรือร้น ตลอดจนความพร้อมในการให้บริการขอเจ้าหน้าที่	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑	๗.๑๒
๓. เจ้าหน้าที่ในห้องน้ำ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง สอบถาม ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขได้	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑	๗.๑๒
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑	๗.๑๒
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสิ่งบนไม่ท่าไปโดยที่ไม่ชอบ	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑	๗.๑๒
<b>รวมเฉลี่ย</b>					
๗.๗	๗.๘	๗.๙	๗.๑๐	๗.๑๑	๗.๑๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเฉพาะเจาะจง							
รายการ	รายละเอียด	จำนวน	หน่วย	สถานที่	ผู้ดูแล	สถานะ	หมายเหตุ
๑. สถานที่ทั่วไปของหน่วยงาน สะเดาภายในการเดินทางมาธุรการ		๙๕๓	ลูก.๔๗	๓	๓.๔๙	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสื่ออำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอกอยรับบริการ		๙๗๑	ลูก.๑๗	๕๕	๕๕.๘๗	๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม		๙๗๔	ลูก.๑๗	๙๗.๓	๙๗.๓	๐	๐
๔. ป้ายชื่อสถานที่บริการ/ป้ายประชารัฐสำนักงาน นักวานิชจัดเอง และเข้าใจง่าย		๙๕๔	ลูก.๑๗	๙๗.๓	๙๗.๓	๐	๐
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นธรรมเป็นปีบ สະดาทท่องการติดต่อใช้บริการ		๙๕๓	ลูก.๔๗	๓	๓.๔๙	๐	๐
รวมเฉลี่ย		๙๖๖.๕	ลูก.๔๗	๓	๓.๔๙	๐	๐
ด้านซ่องทางการบริการ							
รายการ	รายละเอียด	จำนวน	หน่วย	สถานที่	ผู้ดูแล	สถานะ	หมายเหตุ
๑. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่นจุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรศัพท์ หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการเคลื่อนที่ บริการออนไลน์		๙๕๓	ลูก.๔๗	๓	๓.๔๙	๐	๐
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการรับใช้บริการ		๙๕๔	ลูก.๑๗	๙๗.๓	๙๗.๓	๐	๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางที่ให้บริการ		๙๕๔	ลูก.๑๗	๑๗.๑๒	๑๗.๑๒	๐	๐
รวมเฉลี่ย		๙๖๖.๕	ลูก.๑๗	๙๗.๓	๙๗.๓	๐	๐
รวมเฉลี่ยทุกด้านของการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพิทุมวด		๙๖๖.๐๓	ลูก.๔๗	๙๗.๓	๙๗.๓	๐	๐