



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา

ที่ สป ๗๓๐๐๑/๒๖๕

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่อง ของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เริ่ม ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยรายละเอียดจะแยกเป็น ๔ ส่วนราชการ คือ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และ กองสวัสดิการสังคม ตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายพัฒน์ อุทัยสา)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสุนิศา หาญลือ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา

(ลงชื่อ)

(นางสาวนภาพรรณ ธรรมดา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาแก อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564)

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผู้ติดต่อ
ประสานงานด้านต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 69 คน มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

ชาย = 42 คน
หญิง = 27 คน

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี = - คน
20-30 ปี = 10 คน
31-40 ปี = 15 คน
41-50 ปี = 25 คน
51-60 ปี = 16 คน
60 ปี ขึ้นไป = 3 คน

3. เรื่องที่ขอรับบริการ

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ = - คน
การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ = 32 คน
การช่วยเหลือสาธารณภัย = 20 คน
สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค = 6 คน
สนับสนุนพืชมอกควันป้องกันไข้เลือดออก = 1 คน
ขึ้นทะเบียนพาณิชย์ = 10 คน
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ (ศพด) = -

4. ช่วงเวลารับบริการ

08.30 น. - 10.00 น. = 10 คน
10.01 น. - 12.00 น. = 21 คน
12.01 น. - 14.00 น. = 20 คน
14.01 น. - 16.30 น. = 18 คน

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	58 (84.06)	10 (14.49)	1 (1.45)		-
2	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	52 (75.36)	11 (15.94)	6 (8.70)	-	-
3	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	52 (75.36)	10 (14.49)	7 (10.15)		-
4	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	55 (79.71)	6 (8.70)	8 (11.59)	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55 (79.71)	10 (14.49)	4 (5.80)	-	-
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	56 (81.16)	10 (14.49)	3 (4.35)	-	-
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	52 (75.36)	11 (15.94)	6 (8.70)	-	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	54 (78.26)	5 (7.25)	10 (14.49)	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ และหน่วยเคลื่อนที่ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	50 (72.46)	9 (13.05)	10 (14.49)	-	-
2	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	51 (73.92)	10 (14.49)	8 (11.59)	-	-

สรุปผลประเมินความพึงพอใจ ของสำนักปลัด พบว่า

- ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 84.06 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
- ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 81.16 คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 79.71 คือ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ กองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาถ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2564
มีผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 82 คน มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

ชาย = 37 คน

หญิง = 45 คน

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี = - คน

20-30 ปี = 15 คน

31-40 ปี = 22 คน

41-50 ปี = 31 คน

51-60 ปี = 14 คน

60 ปี ขึ้นไป = - คน

2. เรื่องที่ขอรับบริการ

การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง = 44 คน

การชำระภาษีป้าย = 36 คน

การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ = 2 คน

การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารฯ = -

3. ช่วงเวลารับบริการ

08.30 น. – 10.00 น. = 12 คน

10.01 น. – 12.00 น. = 31 คน

12.01 น. – 14.00 น. = 25 คน

14.01 น. – 16.30 น. = 14 คน

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	72 (87.80)	2 (2.44)	8 (9.76)	-	-
2	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	70 (85.36)	6 (7.32)	6 (7.32)	-	-
3	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	60 (73.17)	19 (23.17)	3 (3.66)	-	-
4	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	65 (79.27)	12 (14.63)	5 (6.10)	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63 (76.83)	15 (18.29)	4 (4.88)	-	-
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	60 (73.17)	19 (23.17)	3 (3.66%)	-	-
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	71 (86.58)	6 (7.32)	5 (6.10)	-	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	60 (73.17)	12 (14.63)	10 (12.20)	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ และหน่วยเคลื่อนที่ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	62 (75.61)	7 (8.54)	13 (15.85)	-	-
2	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	60 (73.17)	15 (18.29)	7 (8.54)	-	-

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ กองคลัง พบว่า

1.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 87.80 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

2.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 86.58 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 85.36 คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ กองช่าง
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองช่าง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 65 คน มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

ชาย = 50 คน

หญิง = 15 คน

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี = -

20-30 ปี = 10 คน

31-40 ปี = 11 คน

41-50 ปี = 20 คน

51-60 ปี = 19 คน

60 ปี ขึ้นไป = 5 คน

3. เรื่องที่ขอรับบริการ

การขออนุญาตก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง = 6 คน

การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ = 37 คน

การขออนุญาตขุดดิน/ถมดิน = 2 คน

การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/รื้อถอนอาคารฯ = 20 คน

4. ช่วงเวลาให้บริการ

08.30 น. – 10.00 น. = 15 คน

10.01 น. – 12.00 น. = 10 คน

12.01 น. – 14.00 น. = 19 คน

14.01 น. – 16.30 น. = 21 คน

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50 (76.92)	10 (15.39)	5 (7.69)	-	-
2	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	48 (73.85)	6 (9.23)	11 (16.92)	-	-
3	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	54 (83.08)	7 (10.77)	4 (6.15)	-	-
4	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	51 (78.46)	7 (10.77)	7 (10.77)	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50 (76.92)	11 (16.93)	4 (6.15)	-	-
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	55 (84.62)	4 (6.15)	6 (9.23)	-	-
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	52 (80)	9 (13.85)	4 (6.15)	-	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	55 (84.62)	8 (12.31)	2 (3.07)	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ และหน่วยเคลื่อนที่ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	51 (78.46)	6 (9.23)	8 (12.31)	-	-
2	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	48 (73.85)	12 (18.46)	5 (7.69)	-	-

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กองช่าง พบว่า

1.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 84.62 คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ

2.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 83.08 คือ การบริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น

3.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 80.00 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกๆราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ กองสวัสดิการสังคม
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาก อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน กองสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ 2564
มีผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 62 คน มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

ชาย = 25 คน หญิง = 37 คน

2. อายุ

31-40 ปี = - คน

41-50 ปี = - คน

51-60 ปี = 59 คน

60 ปี ขึ้นไป = 3 คน

3. เรื่องที่ขอรับบริการ

การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ = 54 คน

การขึ้นทะเบียนผู้พิการ = 7 คน

การยื่นแบบขอรับเงินสงเคราะห์ฯ ผู้ป่วยเอดส์ = 1 คน

การยื่นขอรับเงินจัดการศพผู้สูงอายุ = 0 คน

4. ช่วงเวลารับบริการ

08.30 น. – 10.00 น. = 25 คน

10.01 น. – 12.00 น. = 15 คน

12.01 น. – 14.00 น. = 12 คน

14.01 น. – 16.30 น. = 10 คน

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ปรับปรุง
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	53 (85.48)	5 (8.07)	4 (6.45)	-	-
2	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคกัน)	45 (72.58)	10 (16.13)	7 (11.29)	-	-
3	การบริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น	47 (75.81)	5 (8.06)	10 (16.13)	-	-
4	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	49 (79.03)	10 (16.13)	3 (4.84)	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51 (82.26)	9 (14.52)	2 (3.22)	-	-
2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	52 (83.87)	4 (6.45)	6 (9.68)	-	-
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	49 (79.03)	9 (14.52)	4 (6.45)	-	-
4	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	53 (85.48)	6 (9.68)	3 (4.84)	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ และหน่วยเคลื่อนที่ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	50 (80.65)	5 (8.06)	7 (11.29)	-	-
2	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	51 (82.26)	8 (12.90)	3 (4.84)	-	-

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กองสวัสดิการ พบว่า

1.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 85.48 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ

2.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 83.87 คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.ลำดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 82.26 คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ห้องน้ำควรสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ
3. ควรติดตั้งทีวีไว้เพื่อรับชมขณะนั่งรอคิว
4. สัญญาณ wifi ไม่เสถียร