# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ๐๔๔๒ ๔๙๕๔๗

**ที่** นม ๘๗๙๐๑/๔๓๙ **วันที่** ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

**เรื่อง** รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ที่ผ่านมานั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ บริการ (การข้อมูลข่าวสารทางราชการ , การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ , การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน , การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก , การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ , การขอจดทะเบียนพาณิชย์) ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยสุ่มจากประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ ราย มีผลการประเมินดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจมาก (๕ คะแนน/ราย/ครั้ง) เฉลี่ย จำนวน ๕๓ ราย คิดเป็น ๒๖๕ คะแนน
๒. ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง (๔ คะแนน/ราย/ครั้ง) เฉลี่ย จำนวน ๔๕ ราย คิดเป็น ๑๘๐ คะแนน
๓. ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย (๑ คะแนน/ราย/ครั้ง) เฉลี่ย จำนวน ๒ ราย คิดเป็น ๖ คะแนน

คิดเป็นร้อยละของการให้บริการ ๔๕๑*๑๐๐/๕๐๐ เท่ากับ ๙๐.๒๐ คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ **ดี**

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่รายงานฉบับนี้ พร้อมเอกสารแนบลงในเว็บไซต์ www. saraban@ngio.go.th เพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้ามาตรวจสอบดูได้

(ลงชื่อ)

(นางสาวจุฑามาศ รัตนตรัยวงค์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

**ความเห็นของผู้บังคับบัญชาขั้นต้น**

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวปิ่นแก้ว สุภาษิต)
หัวหน้าสำนักงานปลัด
วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

**ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล**

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นางธันยทรัพย์ อิ่มพรมราช)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว

วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

**ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล**

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

(นายชัยอนันต์ กรางชณีย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว

วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
# ขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยการสุ่มจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

**********

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ 1. ชายจำนวน 45 คน 2. หญิงจำนวน 55 คน

2. อายุ 20 -29 ปี จำนวน 22 คน อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 29 คน
อายุ 40 -49 ปี จำนวน 23 คน อายุ 50 – 59 ปี จำนวน 17 คน
อายุ 60 – 69 ปี จำนวน 9 คน

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 4 คน 2. ประถมศึกษา จำนวน 39 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 17 คน 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 20 คน
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 8 คน 6. ปริญญาตรี จำนวน 12 คน
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4.อาชีพ ...44 คน....เกษตรกร ...19 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...8 คน..รับราชการ
...10 คน.....ลูกจ้าง ...17 คน..นักเรียน/นักศึกษา ...2 คน..อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

...7 คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ...54 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
...2 คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ...7 คน.. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
...20 คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ...10 คน.. การขอจดทะเบียนพาณิชย์
..... อื่น ๆ

## ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| รายการประเมิน | ระดับคุณภาพ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | 80 คน | 20 คน | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลอาใจใส่ | 25 คน | 75 คน | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ | 79 คน | 21 คน | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 15 คน | 81 คน | 4 คน | | |
| 5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 83 คน | 15 คน | 2 คน | | |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | 25 คน | 75 คน | | | |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 38 คน | 58 คน | 4 คน | | |
| 8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม | 80 คน | 15 คน | 5 คน | | |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**.....

.....