



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ สำนักงานปลัด

ที่ นม ๗๑๓๐๑/๑๗๗๕

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ได้จ้างวิทยาลัยนครราชสีมาเป็นที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ประจำปี ๒๕๖๓ รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ดังนี้

ลำดับ	ปี ๒๕๖๓	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๒
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๕
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๓
ภาพรวม		๙๖.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๓

๒. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ โดยเปรียบเทียบแต่ละด้านดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ปี ๒๕๖๒ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๓ (ร้อยละ)
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐	๙๖.๘๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๖.๒๐	๙๖.๔๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๔๐	๙๗.๐๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๔๐	๙๖.๖๐
ภาพรวม		๙๖.๒๐	๙๖.๖๐

๓. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กับปี พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยเปรียบเทียบตามส่วนงาน ดังนี้

ลำดับ	กอง/ส่วน	ปี ๒๕๖๒ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปี ๒๕๖๓ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑	สำนักงานปลัด อบต.	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๓
๒	กองคลัง	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
๓	กองช่าง	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๒
๔	กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
๕	กองส่งเสริมการเกษตร	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๒
๖	กองสวัสดิการสังคม	๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
ภาพรวม		๙๖.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๑	๙๖.๖๓	มากที่สุด	๔.๘๓

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยเปรียบเทียบตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก ๕ ด้าน ดังนี้

ลำดับ	ปี ๒๕๖๓	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑	งานด้านการปกครอง	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
๒	งานด้านการศึกษา	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔
๔	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๖.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๓
๕	งานด้านกิจการประปา	๙๖.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๒
ภาพรวม		๙๖.๖๘	มากที่สุด	๔.๘๓

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ด้านขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจายิ้มแย้มแจ่มใสดี และให้คำแนะนำดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

งานด้านปกครอง เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินกิจกรรมหรือมีโครงการใดๆ จะมีการทำประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการกิจกรรมหรือโครงการนั้น มีการชี้แจงเรื่องงบประมาณ โปร่งใสดี เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีมดี

งานด้านการศึกษา ครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดูแลและเอาใจใส่เด็กดี มีอุปกรณ์การเรียนการสอน เครื่องเล่นพร้อม และเพียงพอสำหรับเด็ก เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น ช่วงสถานการณ์โควิด ๑๙ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีมาตรการการป้องกันที่ดี มีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อบริเวณอาคารเรียนและบริเวณโดยรอบ มีการชี้แจงทำความเข้าใจ ผู้ปกครองเรื่องมาตรการในการจัดการเรียนการสอน ทำให้ผู้ปกครองอุ่นใจมากขึ้นในการส่งบุตรหลานมาเรียน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กิจกรรมดูแลผู้สูงอายุดี มีการแจกเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการติดต่อธุรกรรมทางธนาคารในหมู่บ้าน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเกิดเหตุภัยต่างๆ จะมีการออกมาเตือนประชาชนในพื้นที่ ให้รับทราบ เช่น การเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ทำให้ประชาชนได้ระมัดระวังการเดินทางมากขึ้น

งานด้านกิจการประปา น้ำประปามีการพัฒนาที่ดีขึ้น น้ำไหลแรง ไม่ขาดน้ำ เมื่อองค์การบริหาร ส่วนตำบลจะมีการจ่ายน้ำเมื่อต้องซ่อมแซมหรือดำเนินการใดๆ จะมีการแจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับทราบ เพื่อให้สำรองน้ำไว้ แต่ต้องการให้ตรวจสอบและกำจัดสาหร่าย วัชพืช ในสระน้ำดิบให้ดีกว่านี้ เนื่องจากบางครั้งน้ำ มีกลิ่นเหม็น สำรองและดำเนินการเรื่องติดตั้งประปาสำหรับบ้านสร้างใหม่ให้เร็วขึ้นกว่านี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ

ประชาชนมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น การแจ้งเรื่องต่างๆ เมื่อมีการแจ้งให้ดูแลตกแต่งต้นไม้ริมทาง หรือหญ้าที่ขึ้นริมทางเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตรดี มีกิจกรรมการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณต่างๆ ภายในหมู่บ้านดี ในช่วงสถานการณ์โควิด ๑๙ องค์การบริหารส่วนตำบล หนองงูเหลือม มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการป้องกันตัวเองให้ปลอดภัย มีการแจกหน้ากาก และจัดทำตู้ปันสุข ให้กับประชาชนที่เดือดร้อน และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ด้านการจัดการขยะ ต้องการให้ห้องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองงูเหลือมทำการสำรวจเรื่องถังขยะเนื่องจากถังขยะไม่เพียงพอ ต้องการให้ทำท่อระบายน้ำริมทาง เนื่องจากเมื่อฝนตกจะเกิดน้ำท่วมขังเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อ ๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อไป



(นางสาวดวงกมล จีบโพธิ์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ.....



(นางสาวป.วิจิตรา ขาดิงเหลือม)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ความเห็นรองปลัดฯ.....



(นางสาวปัญจารีย์ ย่านงูเหลือม)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ความเห็นปลัดฯ.....



(นายสรร ฉัตรวีรกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ความเห็นนายกฯ.....



(นายสรร ฉัตรวีรกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

แยกตามลักษณะงานที่ประชาชนมาใช้บริการ

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563
1. งานด้านปกครอง	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.80	86.20				96.00	96.20	97.00
	ด้านช่องทางการให้บริการ	87.20	86.60				95.80	96.40	96.80
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.00	85.80				96.40	96.80	97.20
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.40	86.80				96.20	96.60	96.60
	ภาพรวม	86.80	86.40				96.20	96.60	96.80
2. งานด้านโยธา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.40	85.60	85.60		95.80		96.20	
	ด้านช่องทางการให้บริการ	85.80	85.00	85.40		95.40		96.00	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.60	86.40	86.40		96.20		96.40	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.00	87.20	86.00		96.00		96.60	
	ภาพรวม	85.80	86.20	85.80		95.80		96.20	
3. งานด้านการศึกษา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.00	86.20		91.20		95.40		96.60
	ด้านช่องทางการให้บริการ	85.20	85.60		91.40		96.00		96.40
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.80	86.00		91.80		96.20		97.00
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.40	86.20		91.60		95.80		96.80
	ภาพรวม	85.80	86.00		91.60		95.80		96.80
4. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.20	85.20	85.80	91.20	95.20	95.40	96.20	
	ด้านช่องทางการให้บริการ	83.00	84.60	86.40	91.00	95.40	95.80	96.00	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.40	86.20	86.60	91.40	95.60	96.20	96.40	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.60	85.80	85.60	91.80	95.80	96.00	96.60	
	ภาพรวม	85.20	85.40	86.00	91.40	95.40	95.80	96.20	
5. งานด้านสาธารณสุข	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.00			91.40		95.60		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	85.20			91.20		96.20		
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.80			91.60		96.00		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.40			91.80		95.80		
	ภาพรวม	83.80			91.60		95.80		
6. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		84.20	85.80		94.80			97.00
	ด้านช่องทางการให้บริการ		85.00	85.40		95.20			96.60
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		84.60	86.20		95.00			97.20
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		85.40	85.60		95.60			96.80
	ภาพรวม		42.50	85.80		95.20			96.80

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า

แยกตามลักษณะงานที่ประชาชนมาใช้บริการ

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563
7.งานด้าน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			85.80		95.80			96.80
ป้องกัน	ด้านช่องทางการให้บริการ			85.40		95.60			96.60
และบรรเทา	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			86.20		96.40			97.00
สาธารณภัย	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			85.60		96.20			96.40
	ภาพรวม			85.80		96.00			96.60
8.งานด้าน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			85.80		95.00		95.80	
ส่งเสริม	ด้านช่องทางการให้บริการ			85.40		95.40		96.40	
การเกษตร	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			85.60		95.20		96.60	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			85.20		95.60		96.00	
	ภาพรวม			85.40		95.40		96.20	
9.งานด้าน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				91.40			96.00	
สิ่งแวดล้อม	ด้านช่องทางการให้บริการ				91.20			96.40	
และสุขภาพ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				91.60			96.60	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				91.80			96.20	
	ภาพรวม				91.60			96.20	
10. งานด้าน	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				91.40		96.00		96.60
กิจการ	ด้านช่องทางการให้บริการ				91.20		95.80		99.60
ประเพณี	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				91.80		96.20		97.00
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				92.00		96.20		96.40
	ภาพรวม				91.60		96.00		96.40

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม

ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม	หมายเหตุ
2552	83.20	-	82.00	83.60	82.93	ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2553	85.20	-	85.00	84.40	84.87	ประเมินรายส่วน แต่ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2554	85.80	-	86.20	85.20	85.73	
2555	86.40	-	86.80	86.60	86.60	
2556	85.80	85.00	85.20	86.00	85.50	
57	85.80	85.60	86.00	86.60	86.00	
2558	85.60	85.80	86.20	85.40	85.75	
2559	95.20	91.20	91.60	91.80	92.45	
2560	95.20	95.20	95.40	95.60	95.35	
2561	95.60	95.80	96.20	96.00	96.00	
2562	96.00	96.20	96.40	96.40	96.20	
2563	96.80	96.40	97.00	96.60	96.60	

แยกตามส่วนงาน

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม	หมายเหตุ
2552	-	-	-	-	-	ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2553	85.20	-	85.20	84.60	85.00	
2554	86.20	-	86.40	85.40	86.00	
2555	86.40	-	86.80	87.20	86.80	
2556	86.20	86.80	85.60	87.00	86.40	
2557	86.80	86.60	86.00	87.20	86.65	
2558	86.00	85.60	86.60	85.20	85.85	
	91.40	91.20	91.60	91.80	91.50	
2560	95.20	95.00	95.60	95.40	95.30	
2561	95.60	96.00	96.20	95.80	95.80	
2562	96.00	96.20	96.60	96.40	96.20	
2563	96.80	96.60	97.00	96.40	96.60	

2. ส่วนการคลัง/กองคลัง

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม	หมายเหตุ
2552	-	-	-	-	-	ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2553	84.80	-	84.40	83.80	84.33	
2554	85.40	-	86.00	84.80	85.40	
2555	86.00	-	86.40	85.60	86.00	
2556	86.20	83.00	85.40	85.60	85.05	ยกฐานะเป็นกองคลัง
2557	85.20	84.60	86.20	85.80	85.45	
2558	85.80	86.40	86.60	85.60	86.10	
2559	91.20	91.00	91.40	91.80	91.35	
2560	95.00	95.20	95.40	95.80	95.35	
2561	95.40	95.80	96.20	96.00	95.80	
2562	96.20	96.00	96.40	96.60	96.20	
2563	97.00	96.40	97.40	97.00	96.80	

3. ส่วนโยธา/กองช่าง

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	หมายเหตุ
2552	-	-	-	-	-	ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2553	84.80	-	85.00	84.00	84.60	
2554	86.00	-	85.80	85.20	85.67	
2555	86.40	-	87.00	86.60	86.67	
2556	85.40	85.80	85.60	86.00	85.70	ยกฐานะเป็นกองช่าง
2557	85.60	85.00	86.40	87.20	86.05	
2558	85.60	85.40	86.40	85.00	85.60	
2559	91.40	91.20	91.80	92.00	91.60	
2560	95.80	95.60	96.20	96.00	95.90	
2561	96.00	95.80	96.40	96.40	96.15	
2562	96.20	96.00	96.40	96.60	96.20	
2563	96.60	96.00	97.00	96.40	96.40	

4. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม/กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	หมายเหตุ
2552	-	-	-	-	-	ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2553	85.00	-	84.60	83.80	84.47	
2554	85.60	-	86.80	85.40	85.93	
2555	85.80	-	87.00	86.20	86.33	
2556	86.00	85.20	85.80	86.40	85.85	ยกฐานะเป็นกอง
2557	86.20	85.60	86.00	86.20	86.00	
2558	85.20	85.60	85.80	85.40	85.50	
2559	91.40	91.20	91.60	91.80	91.50	
2560	95.20	95.40	96.00	95.60	95.55	
2561	95.40	96.00	96.20	95.80	95.80	
2562	95.80	96.20	96.60	96.00	96.20	
2563	96.60	96.40	97.00	96.80	96.80	

5. ส่วนสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	หมายเหตุ
2552	-	-	-	-	-	ไม่ได้ประเมินลักษณะงาน
2553	85.80	-	85.40	85.20	85.40	
2554	86.40	-	86.60	86.00	86.20	
2555	0.00	-	0.00	0.00	0.00	ยุบส่วนสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

6. ส่วนส่งเสริมการเกษตร/กองส่งเสริมการเกษตร

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	หมายเหตุ
2555	86.80	-	87.20	87.00	87.00	เปิดส่วนส่งเสริมการเกษตร
2556	85.60	86.20	85.80	86.60	86.00	ยกฐานะเป็นกอง
2557	87.20	84.40	86.20	86.60	86.20	
2558	85.80	85.40	85.60	85.20	85.40	
2559	91.00	91.20	91.40	91.80	91.40	
2560	95.00	95.40	95.20	95.60	95.40	
2561	95.40	96.00	95.60	95.80	95.60	
2562	95.80	96.40	96.60	96.00	96.20	
2563	96.40	96.20	96.80	96.40	96.40	

7. ส่วนสวัสดิการสังคม/กองสวัสดิการสังคม

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	หมายเหตุ
2556	84.20	85.00	83.20	84.80	84.30	เปิดส่วนสวัสดิการสังคม
2557	84.20	85.00	84.60	85.40	84.80	ยกฐานะเป็นกอง
2558	85.80	85.40	86.20	85.60	85.75	
2559	91.20	91.60	91.40	91.80	91.50	
2560	94.80	95.20	95.00	95.60	95.15	
2561	95.20	95.80	95.60	96.00	95.60	
2562	95.80	96.00	96.40	96.20	96.20	
2563	97.00	96.60	97.20	96.40	96.80	

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า

แยกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2554	2555	หมายเหตุ
<u>ปี 2554</u>	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.60		
1. งานบริการจัดเก็บภาษี	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84.60		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.00		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	-		
	ภาพรวม	85.07		
2. งานบริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.60		
(ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84.80		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.00		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	-		
	ภาพรวม	85.47		
3. งานบริการกิจการประปา	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.00		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.00		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.20		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	-		
	ภาพรวม	85.40		
<u>ปี 2555</u>	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		88.00	
1. งานบริการการขออนุญาตก่อสร้าง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		87.80	
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		87.20	
	ด้านช่องทางการให้บริการ		-	
	ภาพรวม		87.67	
2. งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		86.60	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		86.00	
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		87.40	
	ด้านช่องทางการให้บริการ		-	
	ภาพรวม		86.67	
3. งานบริการจดทะเบียนพาณิชย์	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		86.80	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		86.60	
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		86.20	
	ด้านช่องทางการให้บริการ		-	
	ภาพรวม		86.53	

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

แยกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2556	2557	หมายเหตุ
<u>ปี 2556</u>	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.00		
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.40		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.60		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	86.80		
	ภาพรวม	86.70		
2. งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.80		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.40		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.00		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	85.20		
	ภาพรวม	85.85		
3. งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.40		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.20		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.60		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	86.80		
	ภาพรวม	87.00		
<u>ปี 2557</u>	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		85.60	
1. งานบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		85.00	
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		85.80	
	ด้านช่องทางการให้บริการ		84.80	
	ภาพรวม		85.30	
2. งานบริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		86.20	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		88.00	
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		87.80	
	ด้านช่องทางการให้บริการ		83.40	
	ภาพรวม		86.35	
3. งานบริการซ่อมแซมท่อส่งน้ำประปา	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		86.40	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		87.20	
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		85.60	
	ด้านช่องทางการให้บริการ		85.00	
	ภาพรวม		86.05	



ที่ นม ๗๑๓๐๑/๖๐๙๖

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ นม ๓๐๐๐๐

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารตำบล
หนองงูเหลือม ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สิ่งที่ส่งมาด้วย บันทึกรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองงูเหลือม จำนวน ๑ ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ได้จ้างวิทยาลัยนครราชสีมาเป็นที่ปรึกษาสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อนำไปปรับปรุง
การบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมเรียบร้อยแล้ว จึงขอประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจฯ ให้
ท่านและประชาชนได้รับทราบ โดยวิธีการปิดประกาศ และประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวหมู่บ้านหรือวิธีการ
อื่นตามสมควรเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ

(นายสรร จิตรวีรกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

สำนักงานปลัด อบต.

โทร. ๐-๔๔๒๐-๗๕๕๘ ต่อ ๑๓

โทรสาร ๐-๔๔๒๐-๗๕๕๘ ต่อ ๑๘

ที่.....ถึง.....
เรื่อง.....
รับวันที่.....เวลา.....
ผู้รับ.....

ที่	๑๗๓๐๐
วันที่	
ผู้รับ	

บัญชีรับหนังสือ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๖๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ อบต.หนองงูเหลือม

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อผู้รับ	หมายเหตุ
๑	นายไพศาล ตอนโคกสูง	ประธานสภา อบต.		
๒	นายสวงค์ พ้องงูเหลือม	รองประธานสภา อบต.		
๓	นายอำนาจ ช้อยขุนทด	เลขานุการสภา อบต.		
๔	นายสมพงษ์ กลายกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ ๑		
๕	นายประดิษฐ์ โปงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๑		
๖	นายประยูร คงฤทธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๒		
๗	นายประยูร สอนตะขบ	ส.อบต. หมู่ที่ ๒		
๘	นายมานะ เลี่ยมงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๓		
๙	นายชูศิลป์ ทิศกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ ๓		
๑๐	นายประทีป ล้อมงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๔		
๑๑	นายดำรง เงินโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๕		
๑๒	นายประกอบ จำงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๖		
๑๓	นายพันธุ์ ทิศกระโทก	ส.อบต. หมู่ที่ ๖		
๑๔	ส.ต.คง วัฒนวีรพงษ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๗		
๑๕	นายพิน ป้ายงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๗		
๑๖	นายส่ง สนงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๘		
๑๗	นายสมศักดิ์ มั่นกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ ๙		
๑๘	นายบัญชา กมลกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ ๙		
๑๙	นายสายัณ จำงูโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๐		
๒๐	นายยง กุยก้าวพะเนา	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๐		
๒๑	นายบุญเชิด เกียรติโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๒		
๒๒	นายศักรินทร์ พับโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๒		
๒๓	นายณรงค์ กระจ่างโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๓		
๒๔	นายสมศักดิ์ เพียรสันเทียะ	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๓		
๒๕	นายนาค จันขุน	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๔		
๒๖	นายนิกร จินงูเหลือม	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๕		
๒๗	นายวีรชาติ บทสูงเนิน	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๕		

ลงชื่อ.....ผู้ส่ง

(นายศักดิ์ ติงลาด)

บัญชีรับหนังสือ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๑๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ อบต.หนองสูงเหลื่อม

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อผู้รับ	หมายเหตุ
๑	นายสมลักษณ์ ใจสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑	๖๓๐๖๖๖	
๒	นายฉลอง ตากสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๒	นางสาว...	
๓	นางประกอบ แคนสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๓	๖๓๑๐๐	
๔	นายอนันต์ อินทร์ช้าง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๔		
๕	นายสุรพล สารธรรมาธิคุณ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๕		
๖	นายศุภเดช สุกุลกัญญา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๖		
๗	นายอภิสิทธิ์ รัตน...	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๗		
๘	นางดรุณี ฝากกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๘		
๙	นายศิริศักดิ์ ชลอกกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๙		
๑๐	นายสมนึก เสดโคกสูง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๐		
๑๑	นายเยี่ยม ปลั่งสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๑		
๑๒	นายบุญมี ดีโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๒		
๑๓	นางประหยัด ไทสูงเหลื่อม	กำนันตำบลหนองสูงเหลื่อม		
๑๔	นายประสิทธิ์ ชมายกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๔	ศิริศักดิ์	ศิริศักดิ์
๑๕	นายสะอาด พูนสำโรง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๕		

ลงชื่อ.....ผู้ส่ง

(นายศิริศักดิ์ ดีโพธิ์)