



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม สำนักงานปลัด

ที่ นม ๗๑๓๐๑/ ๗๑๑๕

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ได้จ้างวิทยาลัยนครราชสีมาเป็นที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ประจำปี ๒๕๖๕ รายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ดังนี้

ลำดับ	ปี ๒๕๖๕	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๘
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๕
ภาพรวม		๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖

๒. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ กับปี พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม โดยเปรียบเทียบแต่ละด้านดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ปี ๒๕๖๔ (ร้อยละ)	ปี ๒๕๖๕ (ร้อยละ)
๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๐๐	๙๗.๔๐
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๗.๒๐	๙๗.๒๐
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๔๐	๙๗.๖๐
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๘๐	๙๖.๐๐
ภาพรวม		๙๗.๐๐	๙๗.๔๐

๓. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยเปรียบเทียบตามส่วนงาน ดังนี้

ลำดับ	กอง/ส่วน	ปี	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ปี	ระดับ	ค่าเฉลี่ย
		๒๕๖๔	ความ		๒๕๖๕	ความ	
		ร้อยละ	พึงพอใจ		ร้อยละ	พึงพอใจ	
๑	สำนักงานปลัด อบต.	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๒	กองคลัง	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๓	กองช่าง	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๕
๔	กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๕	กองส่งเสริมการเกษตร	๙๖.๘๐	มากที่สุด	๔.๘๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๕
๖	กองสวัสดิการสังคม	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๗
ภาพรวม		๙๖.๙๓	มากที่สุด	๔.๘๕	๙๗.๑๗	มากที่สุด	๔.๘๖

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยเปรียบเทียบตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก ๕ ด้าน ดังนี้

ลำดับ	ปี ๒๕๖๕	ร้อยละ	ระดับความ	ค่าเฉลี่ย
			พึงพอใจ	
๑	งานด้านการปกครอง	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๒	งานด้านโยธา	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๕
๓	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๗.๖๐	มากที่สุด	๔.๘๗
๔	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๗.๐๐	มากที่สุด	๔.๘๖
๕	งานด้านกิจการประปา	๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖
ภาพรวม		๙๗.๒๐	มากที่สุด	๔.๘๖

๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย การประชุม ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆ ให้เป็นอย่างดี

ด้านช่องทางทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น หมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งพักผ่อน มีจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย และบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านปกครอง เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมจะดำเนินกิจกรรม หรือมีโครงการใดๆ จะมีการทำประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้น เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีมดี ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมมีกิจกรรมเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเสพติดมากขึ้น มีการจัดโครงการเฝ้าระวังป้องกันปัญหาเสพติด และความปลอดภัยของประชาชน โดยมีการจัดเวรยามในการตรวจตราความเรียบร้อยแก่ชุมชน โดย อปพร. ของหมู่บ้าน และขอความร่วมมือจากตำรวจสายตรวจ เพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยของชุมชน ซึ่งเป็นโครงการที่ดีสามารถสร้างความสบายใจให้กับชุมชนได้ดี

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารดี ให้บริการได้รวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างดี

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมมีการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสดีมาก มีกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุอยู่เสมอต่อเนื่องทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกได้รับความอบอุ่น สนุกสนาน มีการออกเยี่ยมประชาชนผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ถูกทอดทิ้ง ผู้ป่วยติดเตียง เพื่อมอบเครื่องอุปโภคบริโภค ซึ่งประชาชนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีสามารถสร้างเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลเหล่านั้น

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเกิดเหตุภัยต่างๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมจะมีการออกมาดูแลช่วยเหลือดี จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อเพื่อระดมทุนในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

งานด้านกิจการประปา การให้บริการน้ำประปาดี น้ำไหลแรง ไม่ขาดน้ำ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมจะมีการจ่ายน้ำ เมื่อต้องซ่อมแซมหรือดำเนินการใดๆ จะมีการแจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบเพื่อให้สำรองน้ำไว้ มีการดูแลเรื่องสาหร่าย วัชพืช ในสระน้ำดิบได้ดีขึ้น มีการปรับปรุงล้างระบบประปาเป็นระยะๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ

ประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดีขึ้น และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น การแจ้งเรื่องต่างๆ เมื่อมีการแจ้งให้ดูแลตกแต่งต้นไม้ริมทาง หรือหญ้าที่ขึ้นริมทางเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตรดี มีกิจกรรมการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณต่างๆ ภายในหมู่บ้านดี ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้าน/ชุมชนดี เมื่อเกิดไฟฟ้าดับ แจ้งกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมมาซ่อมบำรุงรวดเร็ว การสื่อสารแจ้งข่าวสารกับประชาชนในหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จะมีการแจ้งข่าวสารดี จัดสรรงบประมาณมาพัฒนาแต่ต้องการให้ตรวจสอบถนนบางสายที่มีสภาพชำรุดควรมีการสำรวจเพื่อทำการปรับปรุงซ่อมแซม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อไป

นางดวงกมล

(นางสาวดวงกมล จิบโพธิ์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ.....*นายวิษณุ ภาส ผลกระโทก*

(นายวิษณุ ภาส ผลกระโทก)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ความเห็นรองปลัดฯ.....

(นางสาวปัญจารีย์ ยานงูเหลือม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ความเห็นปลัดฯ.....

(นายบพิตร อรัญสาร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ความเห็นนายกฯ.....

(นายวิสุทธิชัย ไทงูเหลือม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม

ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	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	
2557	85.80	85.60	86.00	86.60	86.00	
2558	85.60	85.80	86.20	85.40	85.75	
559	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	
2564	97.00	97.20	97.40	96.80	97.00	
2565	97.20	97.20	97.60	97.00	97.20	

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

แยกตามส่วนงาน

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	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	
2559	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	
2564	97.00	96.80	97.20	96.60	96.80	

2. ส่วนการคลัง/กองคลัง

ปี	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพ รวม	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	
2564	97.20	96.40	97.60	97.40	97.20	

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

แยกตามส่วนงาน

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	
2564	96.80	96.20	97.20	96.60	96.80	

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	ยกฐานะเป็นกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
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	
2564	96.80	96.60	97.20	97.00	97.00	

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

แยกตามส่วนงาน

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	ยกฐานะเป็นกองส่งเสริมการเกษตร
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	
2564	96.80	96.40	97.00	96.60	96.80	

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	ยกฐานะเป็นกองสวัสดิการสังคม
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	
2564	97.20	96.80	97.40	96.60	97.00	

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง

แยกตามลักษณะงานที่ประชาชนมาใช้บริการ

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
1. งานด้านปกครอง	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.80	86.20				96.00	96.20	97.00	97.40	97.20
	ด้านช่องทางการให้บริการ	87.20	86.60				95.80	96.40	96.80	97.20	97.00
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.00	85.80				96.40	96.80	97.20	97.60	97.40
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.40	86.80				96.20	96.60	96.60	97.00	97.00
	ภาพรวม	86.80	86.40				96.20	96.60	96.80	97.20	97.20
2. งานด้านโยธา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.40	85.60	85.60		95.80		96.20			97.00
	ด้านช่องทางการให้บริการ	85.80	85.00	85.40		95.40		96.00			97.20
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.60	86.40	86.40		96.20		96.40			97.40
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.00	87.20	86.00		96.00		96.60			96.80
	ภาพรวม	85.80	86.20	85.80		95.80		96.20			97.00
3. งานการศึกษา	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		97.60	
	ด้านช่องทางการให้บริการ	83.00	84.60	86.40	91.00	95.40	95.80	96.00		97.80	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.40	86.20	86.60	91.40	95.60	96.20	96.40		97.40	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.60	85.80	85.60	91.80	95.80	96.00	96.60		97.20	
	ภาพรวม	85.20	85.40	86.00	91.40	95.40	95.80	96.20		97.60	
5. งานด้านสาธารณสุข	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	86.00			91.40		95.60			98.20	
	ด้านช่องทางการให้บริการ	85.20			91.20		96.20			98.00	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.80			91.60		96.00			97.80	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.40			91.80		95.80			97.40	
	ภาพรวม	83.80			91.60		95.80			97.80	
6. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		84.20	85.80		94.80			97.00		97.40
	ด้านช่องทางการให้บริการ		85.00	85.40		95.20			96.60		97.20
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		84.60	86.20		95.00			97.20		97.60
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		85.40	85.60		95.60			96.80		97.00
	ภาพรวม		42.50	85.80		95.20			96.80		97.40

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก

แยกตามลักษณะงานที่ประชาชนมาใช้บริการ

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565
7.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			85.80		95.80			96.80		97.20
	ด้านช่องทางการให้บริการ			85.40		95.60			96.60		97.00
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			86.20		96.40			97.00		97.00
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			85.60		96.20			96.40		97.00
	ภาพรวม			85.80		96.00			96.60		97.20
8.งานด้านส่งเสริมการเกษตร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			85.80		95.00		95.80		97.40	
	ด้านช่องทางการให้บริการ			85.40		95.40		96.40		97.20	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			85.60		95.20		96.60		97.00	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			85.20		95.60		96.00		96.40	
	ภาพรวม			85.40		95.40		96.20		97.00	
9.งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				91.40			96.00		97.80	
	ด้านช่องทางการให้บริการ				91.20			96.40		97.00	
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				91.60			96.60		97.40	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				91.80			96.20		97.60	
	ภาพรวม				91.60			96.20		97.40	
10. งานด้านกิจการประปา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				91.40		96.00		96.60		97.20
	ด้านช่องทางการให้บริการ				91.20		95.80		99.60		97.00
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				91.80		96.20		97.00		97.60
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				92.00		96.20		96.40		97.00
	ภาพรวม				91.60		96.00		96.40		97.20

สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

แยกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

ภาระงาน	คุณภาพการให้บริการ	2554	2555	หมายเหตุ
<u>ปี 2554</u>				
1. งานบริการจัดเก็บภาษี	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.60		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84.60		
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.00		
	ด้านช่องทางการให้บริการ	-		
	ภาพรวม	85.07		
2. งานบริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.60		
	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>				
1. งานบริการการขออนุญาตก่อสร้าง	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		88.00	
	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
ปี 2556				
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.00		
	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		
ปี 2557				
1. งานบริการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		85.60	
	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	

คู่มือ



ที่ นม ๗๑๓๐๑/๑๗๕๓

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ นม ๓๐๐๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารตำบล
หนองสูงเหนือ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ที่ส่ง / ลพ. ๑ ส.ค.๗. ทท.๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองสูงเหนือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ได้จ้างวิทยาลัยนครราชสีมาเป็นที่ปรึกษาสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อนำไปปรับปรุง
การบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือเรียบร้อยแล้ว จึงขอประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจฯ ให้
ท่านและประชาชนได้รับทราบ โดยวิธีการปิดประกาศ และประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวหมู่บ้านหรือวิธีการ
อื่นตามสมควรเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิสุทธิชัย ไทสูงเหนือ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

สำนักงานปลัด อบต.

โทร. ๐-๔๔๒๐-๗๕๕๘ ต่อ ๑๓

โทรสาร ๐-๔๔๒๐-๗๕๕๘ ต่อ ๑๘

รับ	๑๗๕๓
พิมพ์	
ตรวจทาน	



ที่ นม ๗๑๓๐๑/๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ นม ๓๐๐๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารตำบล
หนองสูงเหนือ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองสูงเหนือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ได้จ้างวิทยาลัยนครราชสีมาเป็นที่ปรึกษาสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อนำไปปรับปรุง
การบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บัดนี้ วิทยาลัยนครราชสีมา ได้จัดส่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือเรียบร้อยแล้ว จึงขอประชาสัมพันธ์ผลการสำรวจฯ ให้
ท่านและประชาชนได้รับทราบ โดยวิธีการปิดประกาศ และประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวหมู่บ้านหรือวิธีการ
อื่นตามสมควรเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิสุทธิชัย ไทยงูเหนือ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

สำนักงานปลัด อบต.

โทร. ๐-๕๔๒๐-๗๕๕๘ ต่อ ๑๓

โทรสาร ๐-๕๔๒๐-๗๕๕๘ ต่อ ๑๘

บัญชีรับหนังสือ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
วันที่ ๒๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ อบต.หนองสูง

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อผู้รับ	หมายเหตุ
๑	นายไพศาล ตอนโคกสูง	ประธานสภา อบต.		
๒	นายอำนาจ ช้อยขุนทด	รองประธานสภา อบต.	ช้อยขุนทด	
๓	นางธิดารัตน์ เว็ดสูงเนิน	เลขานุการสภา อบต.	ธิดารัตน์	
๔	นายสมพงษ์ กลายกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ ๑		
๕	นายประยูร สอนตะขบ	ส.อบต. หมู่ที่ ๒	ประยูร	
๖	ร้อยตรีมานัส สุกุลเจริญ	ส.อบต. หมู่ที่ ๓		
๗	นายดำรงค์ เงินโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๔	ดำรงค์	
๘	นางสายชล จอมประกายรัตน์	ส.อบต. หมู่ที่ ๕		
๙	นายพันธุ์ ทิศกระโทก	ส.อบต. หมู่ที่ ๖	พันธุ์	
๑๐	นางวิภาวดี หรัยกลาง	ส.อบต. หมู่ที่ ๗		
๑๑	นายกิ่ง กองสูงเนิน	ส.อบต. หมู่ที่ ๘		
๑๒	ร้อยตรีประจวบ ขำโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๐		
๑๓	นายวินัย วิสันเทียะ	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๒		
๑๔	นายณรงค์ กระจ่างโพธิ์	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๓	ณรงค์	
๑๕	นายวีระชาติ บทสูงเนิน	ส.อบต. หมู่ที่ ๑๕		

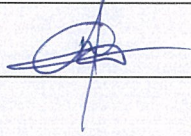
ลงชื่อ.....ผู้ส่ง
(นายชูศักดิ์ ศรีนาค)

บัญชีรับหนังสือ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ อบต.หนองสูงเหลื่อม

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อผู้รับ	หมายเหตุ
๑	นายสมลักษณ์ ใจสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑	สมลักษณ์	
๒	นายฉลอง ตากสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๒	ฉลอง	
๓	นางประกอบ แคนสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๓	ประกอบ	
๔	นางสมพร อินทร์ช้าง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๔	สมพร	
๕	นายสุรพล สารธรรมาคูณ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๕		
๖	นายศุภเดช สกุกัญจนา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๖		
๗	นายอภิสิทธิ์ รัตนศฤงค์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๗		
๘	นางดรุณี ฝากกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๘	ดรุณี	
๙	นายศิริศักดิ์ ชลอกกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๙		
๑๐	นายธนพงศ์ จอมอุยมะตัน	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๐		
๑๑	นายเยี่ยม ปล้องสูงเหลื่อม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๑	เยี่ยม	
๑๒	นายบุญมี ดีโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๒		
๑๓	นางประหยัด ไทสูงเหลื่อม	กำนันตำบลหนองสูงเหลื่อม	ประหยัด	
๑๔	นายประสิทธิ์ ชมายกลาง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๔	ประสิทธิ์	
๑๕	นายสะอาด พูนสำโรง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๕		

ลงชื่อ.....ผู้ส่ง

(นายชูศักดิ์ ศรีนาค)



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขุเหลืออม
อ.เฉลิมพระเกียรติ
จ.นครราชสีมา

โดย
วิทยาลัยนครราชสีมา