



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง โทร ๐๔๔-๖๖๖๓๔๕  
ที่ ๘๙๔๐๑/ วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง

.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง

ตามที่ ส่วนสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวชญานุช คามดิษฐ์)

เจ้าพนักงานธุรการ


ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....  
.....

(ลงชื่อ)

  
(นางสาวสำเภา น้ำทอง)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด


ความเห็นของรองนายก อบต .....  
.....

(ลงชื่อ)

  
(นายคำพันธ์ เกษศรี)  
รองนายก อบต.มะเฟือง

ความเห็นของปลัด อบต ..... การเวม .....  
.....

(ลงชื่อ)

  
(นายสัมพันธ์ หลงสงนาม)  
ปลัด อบต.มะเฟือง

ความเห็นของนายก อบต ..... นร .....  
.....

(ลงชื่อ)

  
(นายวันดี แสนมณี)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุนพิน จังหวัดบุรีรัมย์

.....

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

เพศชาย ๔๔ คน

เพศหญิง ๒๓ คน

**ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

๑. เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ลงทะเบียนอุดหนุนบุตร

คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๙

๒. เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ

คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐

๓. เรื่องขอรับบริการด้านช่าง

คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๒

๔. เรื่องการขอ/ต่อใบอนุญาตต่าง ๆ

คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๗

**ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				-
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๗๕	๒๓	๒	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๗๓	๑๙	๘	
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๖๙	๒๘	๓	-
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๗๐	๒๘	๒	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				-
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๗๑	๒๖	๓	-
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๖๕	๓๕	-	-
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๗๗	๒๑	๒	-
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๒	๑๗	๑	
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๖๘	๒๗	๕	-

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๗๐	๒๘	๒	-
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	๗๑	๒๕	๔	-
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๗	๒๒	๑	-
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐	๒๘	๒	-
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๑	๒๕	๔	-
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๗๗	๒๒	๑	-
<b>สรุปผลความพึงพอใจ</b>	<b>๖๙</b>	<b>๒๘</b>	<b>๓</b>	<b>-</b>

#### ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลประเมินพบว่า

- ด้านกระบวนการ ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ระดับความพึงพอใจต่ำสุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ระดับความพึงพอใจต่ำสุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

จึงขอเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ปฏิบัติดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ลดขั้นตอนการติดต่อราชการของประชาชนสั่งลง ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงบริการของหน่วยงาน ทำให้สนองความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนอย่างเต็มที่

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องจัดทำคำสั่งให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้สุภาพ ตามระเบียบหน่วยงานราชการ เพื่อเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่ดีงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบุคลากร

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เวลาที่ประชาชนมารับบริการที่หน่วยงาน ต้องมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

