



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลพิमान สำนักปลัด โทร. ๐ ๔๒๕๓ ๐๘๐๐

ที่ นพ ๗๖๕๐๑/

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิमान

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ที่มีการจัดให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีประชาชนมารับบริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ในห้วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๘๐ คน จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ ร.ต.หญิง

(ศรินญา สุพรม)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายพรพิทักษ์ สาแสน)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.พิमान.....

(นางสาวจตุพร พ้ออามาศย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิमान รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิमान

ความเห็นนายก อบต.....

(นายบัญชา ศรีชาหลวง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิमान



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลพิมาย
อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม



รายงานผล

การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลพิमान อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพิमान

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลพิमान ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓๖	๔๘.๕๗
หญิง	๑๔๔	๕๑.๔๓
รวม	๒๘๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๕	๘.๙๓
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๒๘	๔๕.๗๑
๓๖ - ๖๐ ปี	๘๙	๓๑.๗๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๘	๑๓.๕๗
รวม	๒๘๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๗	๒๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๙	๓๑.๗๙
อนุปริญญา/ปวส.	๓๘	๑๓.๕๗
ปริญญาตรี	๖๐	๒๑.๔๓
ปริญญาโท	๒	๐.๗๑
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๘๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๗๒	๖๑.๔๓
รับจ้าง	๒๙	๑๐.๓๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๕	๑๖.๐๗
รับราชการ	๑๘	๖.๔๓
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๕.๗๑
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๐.๓๖
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗๖	๒๗.๑๔
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๔๘	๑๗.๑๔
การใช้ Internet ตำบล	๑๑	๓.๙๓
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๓๖
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔๐	๑๔.๒๙
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒๔	๘.๕๗
การชำระภาษี ต่างๆ	๗๙	๒๘.๒๑
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-
รวม	๒๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิมาน โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดีมาก แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๐๗	๗๓	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๓๑	๔๙	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๑๘	๖๐	๒	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๗๔	๗๔	๓๒	-	-
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๙๕	๗๘	๗	-	-
๖.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๗๗	๗๗	๒๖	-	-
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๙๔	๖๓	๒๓	-	-
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	๒๔๔	๓๖	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิมาน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิมาน ส่วนใหญ่มารับบริการด้านการชำระภาษีต่างๆ รองลงมาเป็นการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิมานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก และระดับปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับระดับน้อยและควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวน...

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๑ และในระดับมาก เฉลี่ย ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ ในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๓ ซึ่งโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดีมาก แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๓.๙๓ ระดับมาก ร้อยละ ๒๖.๐๗
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๕๐ ระดับมาก ร้อยละ ๑๗.๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๘๖ ระดับมาก ร้อยละ ๒๑.๔๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๐.๗๑
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๑๔ ระดับมาก ร้อยละ ๒๖.๔๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๔๓
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๖๔ ระดับมาก ร้อยละ ๒๗.๘๖ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๕๐
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๒๑ ระดับมาก ร้อยละ ๒๗.๕๐ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๙.๒๙
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๒๙ ระดับมาก ร้อยละ ๒๒.๕๐ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๘.๒๑
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๑๔ ระดับมาก ร้อยละ ๑๒.๘๖

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิมาน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ๗.๑ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการประเมิน
- ๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินแก่ประชาชนทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิมาน

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ : ชาย หญิง
2. อายุ : ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-35 ปี 36-60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด :
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี ปริญญาโท
- สูงกว่าปริญญาโท อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ :
- เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รัฐบาล
- รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การใช้ Internet ตำบล การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษี ต่างๆ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓				
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ		✓			
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		✓			
6.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	✓				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ : ชาย หญิง
2. อายุ : ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-35 ปี 36-60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด :
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี ปริญญาโท
- สูงกว่าปริญญาโท อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ :
- เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รัฐบาล
- รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การใช้ Internet ตำบล การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษี ต่างๆ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	/				
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	/				
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	/				
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	/				
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		/			
6.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	/				
7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน			/		
8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น		/			

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ : ชาย หญิง
2. อายุ : ต่ำกว่า 18 ปี 18-25 ปี 26-35 ปี 36-60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. จบการศึกษาระดับสูงสุด :
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี ปริญญาโท
- สูงกว่าปริญญาโท อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ :
- เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รัฐบาล
- รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การใช้ Internet ตำบล การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- การชำระภาษี ต่างๆ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิमान

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓				
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓				
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	✓				
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	✓				
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	✓				
6.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	✓				
7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	✓				
8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เป็นต้น	✓				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....