



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม

ที่ นพ ๗๒๐๐๑/-

วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวมัทนา สุรินทร์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นางสาวนันทพร วังวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายไพฑพพัฒน์ มีบาง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายจักกพงษ์ ไชยศล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	แบบประเมินความพึงพอใจ	ร้อยละ
1	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	84.00
2	ด้านทะเบียน	85.43
3	ด้านรายได้หรือภาษี	85.71
4	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	84.86
รวม		85.00

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์คะแนนที่ให้	
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิร้อยละ 95	9
ไม่เกิร้อยละ 90	8
ไม่เกิร้อยละ 85	7
ไม่เกิร้อยละ 80	6
ไม่เกิร้อยละ 75	5
ไม่เกิร้อยละ 70	4
ไม่เกิร้อยละ 65	3
ไม่เกิร้อยละ 60	2
ไม่เกิร้อยละ 55	1
ไม่เกิร้อยละ 50	0

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4	4	2	0	0	10	4.2	84.00	0.75	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	2	6	2	0	0	10	4	80.00	0.63	มาก
3	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	6	3	1	0	0	10	4.5	90.00	0.67	มาก
4	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	2	6	2	0	0	10	4	80.00	0.63	มาก
5	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	1	8	1	0	0	10	4	80.00	0.45	มาก
6	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	6	3	1	0	0	10	4.5	90.00	0.67	มาก
7	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4	6	0	0	0	10	4.4	88.00	0.49	มาก
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตลับปาก, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4	4	2	0	0	10	4.2	84.00	0.75	มาก
9	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	2	6	2	0	0	10	4	80.00	0.63	มาก
10	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ	5	2	3	0	0	10	4.2	84.00	0.87	มาก
11	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4	4	2	0	0	10	4.2	84.00	0.75	มาก
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	5	3	2	0	0	10	4.3	86.00	0.78	มาก
13	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4	6	0	0	0	10	4.4	88.00	0.49	มาก
14	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	5	0	0	0	10	4.5	90.00	0.50	มาก
รวม		54	66	20	0	0	140	4.24	84.86	0.65	มาก

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00

4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50
หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00-1.51

แบบประเมินความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	6	4	0	0	0	10	4.6	92.00	0.49	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	1	0	0	10	4.4	88.00	0.66	มาก
3	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	2	3	0	0	10	4.2	84.00	0.87	มาก
4	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3	6	1	0	0	10	4.2	84.00	0.60	มาก
5	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	5	4	1	0	0	10	4.4	88.00	0.66	มาก
6	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4	4	2	0	0	10	4.2	84.00	0.75	มาก
7	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	3	6	1	0	0	10	4.2	84.00	0.60	มาก
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ	5	2	3	0	0	10	4.2	84.00	0.87	มาก
9	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	5	2	0	0	10	4.1	82.00	0.70	มาก
10	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ	4	6	0	0	0	10	4.4	88.00	0.49	มาก
11	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	3	2	0	0	10	4.3	86.00	0.78	มาก
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	5	2	3	0	0	10	4.2	84.00	0.87	มาก
13	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3	6	1	0	0	10	4.2	84.00	0.60	มาก
14	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	4	1	0	0	10	4.4	88.00	0.66	มาก
รวม		61	58	21	0	0	140	4.29	85.71	0.69	มาก

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50
- หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00-1.51

แบบประเมินความพึงพอใจ งานด้านทะเบียน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4	6	0	0	0	10	4.4	88	0.49	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	8	1	0	0	10	4	80	0.45	มาก
3	การติดต่อประสานงานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4	3	3	0	0	10	4.1	82	0.83	มาก
4	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3	5	2	0	0	10	4.1	82	0.70	มาก
5	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	3	6	1	0	0	10	4.2	84	0.60	มาก
6	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	4	1	0	0	10	4.4	88	0.66	มาก
7	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	5	4	1	0	0	10	4.4	88	0.66	มาก
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	3	6	1	0	0	10	4.2	84	0.60	มาก
9	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3	7	0	0	0	10	4.3	86	0.46	มาก
10	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5	4	1	0	0	10	4.4	88	0.66	มาก
11	จุดช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	4	5	1	0	0	10	4.3	86	0.64	มาก
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4	5	1	0	0	10	4.3	86	0.64	มาก
13	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4	3	3	0	0	10	4.1	82	0.83	มาก
14	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	6	4	0	0	0	10	4.6	92	0.49	มากที่สุด
	รวม	54	70	16	0	0	140	4.27	85.43	0.62	มาก

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00

4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00-1.51

แบบประเมินความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1					
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3	5	2	0	0	10	4.1	82.00	0.70	มาก
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	3	2	0	0	10	4.3	86.00	0.78	มาก
3	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3	5	2	0	0	10	4.1	82.00	0.70	มาก
4	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	2	7	1	0	0	10	4.1	82.00	0.54	มาก
5	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4	5	1	0	0	10	4.3	86.00	0.64	มาก
6	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	7	1	2	0	0	10	4.5	90.00	0.81	มาก
7	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4	2	4	0	0	10	4	80.00	0.89	มาก
8	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	5	2	3	0	0	10	4.2	84.00	0.87	มาก
9	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4	4	2	0	0	10	4.2	84.00	0.75	มาก
10	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4	5	1	0	0	10	4.3	86.00	0.64	มาก
11	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	2	6	2	0	0	10	4	80.00	0.63	มาก
12	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3	4	3	0	0	10	4	80.00	0.77	มาก
13	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4	3	3	0	0	10	4.1	82.00	0.83	มาก
14	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	6	4	0	0	0	10	4.6	92.00	0.49	มากที่สุด
	รวม	56	56	28	0	0	140	4.2	84.00	0.72	มาก

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00

4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50

 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00-1.51

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

๒. อายุ ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | ☐ ๒. ประถมศึกษา |
| ☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| ☐ ๕. อนุปริญญา / ปวส. | ☐ ๖.ปริญญาตรี |
| ☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

๔.อาชีพของผู้มารับบริการ

- | | |
|---|--|
| ☐ ๑. เกษตรกร | ☐ ๒. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ ๓. รับราชการ | ☐ ๔. ลูกจ้าง |
| ☐ ๕. นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ๖. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ ๑. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ ๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ เช่น เบี้ยยังชีพคนพิการ
- ☐ ๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ☐ ๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ☐ ๕. การขออนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน
- ☐ ๖. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- ☐ ๗. การใช้ Internet ตำบล
- ☐ ๘. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ ๙. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร หรือ ดัดแปลง รื้อถอน
- ☐ ๑๐. การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ ๑๑. การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- ☐ ๑๒. การชำระภาษี ต่างๆ เช่น ภาษีป้าย
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....