



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๗๓๒๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองการบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งสุ่มเก็บตัวอย่างประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ จำนวน ๑๐๕ คน ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพิกุล อัครรัตน์)

รองปลัด อบต.เหล่าต่างคำ

รท.หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น รองปลัด อบต.เหล่าต่างคำ

.....  
.....

(นางพิกุล อัครรัตน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

ความเห็น ปลัด อบต.เหล่าต่างคำ

.....  
.....

(นายณัฐมน ดิษฐสร้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

ความเห็น นายกองการบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

คำสั่ง  อนุมัติ/เห็นชอบ

ไม่อนุมัติ

(นายณัฐมน ดิษฐสร้อย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำ  
ข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี  อายุ ๑๘-๖๐ ปี  อายุมากกว่า ๖๐ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรีอื่นๆ  (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ  
 เกษตรกร  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ  
 รับจ้างทั่วไป  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ

**ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอเบี่ยังชีพต่างๆ                   |
| <input type="checkbox"/> การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน  | <input type="checkbox"/> การขอน้ำอุปโภค-บริโภค                  |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล        | <input type="checkbox"/> การขออนุญาตติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร      | <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์                  |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีต่างๆ            | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....                             |

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ อ.โพธิ์ชัย จ.หนองคาย**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

**ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริการ**

.....  
 .....

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**  
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ ๑.ชาย ...๓๗... คน      ๒.หญิง ...๖๘... คน
๒. อายุ ๑.อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี ...๘... คน    ๒.อายุ ๑๘-๖๐ ปี ...๘๕... คน    ๓.อายุมากกว่า ๖๐ ปี ...๑๒... คน
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด ๑.ประถมศึกษา...๕๖... คน    ๒.มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. ...๒๘... คน  
๓.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. ...๗... คน    ๔.ปริญญาตรี ...๑๘... คน    ๕.สูงกว่าปริญญาตรี ...๑... คน    ๖.อื่นๆ  
๕... คน
๔. อาชีพ ๑.เกษตรกร...๔๕... คน    ๒.ประกอบธุรกิจส่วนตัว...๑๒... คน    ๓.รับราชการ...๘... คน  
๔.รับจ้างทั่วไป...๒๗... คน    ๕.นักเรียน/นักศึกษา...๑๐... คน    ๖.อื่นๆ...๓... คน

**ตอนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ**

- ๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ...๐...คน      ๒.การขอเบี่ยยังชีพต่างๆ ...๒๕...คน
- ๓.การยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียน...๐...คน      ๔.การขอน้ำอุปโภค-บริโภค...๔๐...คน
- ๕.การใช้ Internet ตำบล ...๒... คน      ๖.การขออนุญาตติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ...๔...คน
- ๗.ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร...๘...คน      ๘.การขอจดทะเบียนพาณิชย์...๓...คน
- ๙.การชำระภาษีต่างๆ...๒๑...คน      ๑๐.อื่นๆ ...๒...คน

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ อ.โพนพิสัย จ.หนองคาย**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยภัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๙	๑๖			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๘๕	๒๐			
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๓	๑๒			
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๐	๑๓	๒		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๕	๙	๑		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐	๒๕			
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๒	๒๓			
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๔	๗	๔		

**ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริการ**

.....  
 .....



รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ  
ในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ  
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย



รายงานผล  
การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย  
\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๕ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.เพศชาย</b>		
ชาย	๓๗	๓๔.๒๔
หญิง	๖๘	๖๔.๗๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒.อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	๗.๖๒
อายุ ๑๘ - ๒๕	๘๕	๘๐.๙๖
อายุมากกว่า ๒๖ ปี	๑๒	๑๑.๔๒
<b>รวม</b>	<b>๑๐๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓.การศึกษา</b>		
ประถม	๔๕	๔๓.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช	๒๘	๒๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส	๗	๖.๖๗
ปริญญาตรี	๑๘	๑๗.๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๙๖
อื่นๆ	๕	๔.๗๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๕</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔.อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๔๕	๔๒.๘๖
รับจ้าง	๒๗	๒๕.๗๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๑.๔๓
รับราชการ	๘	๗.๖๒
นักเรียน	๑๐	๙.๕๒
อื่นๆ	๓	๒.๘๕
<b>รวม</b>	<b>๑๐๕</b>	<b>๑๐๐</b>

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๘๙	๑๖	-	-	-	๘๔.๗๖
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๘๕	๒๐	-	-	-	๘๐.๙๕
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๓	๑๒	-	-	-	๘๘.๕๗
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๙๐	๑๓	๒	-	-	๘๕.๗๑
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๕	๙	๑	-	-	๙๐.๔๗
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๐	๒๕	-	-	-	๗๖.๑๙
๗	มีผังลำดับขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๒	๒๓	-	-	-	๗๘.๐๙
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๙๔	๗	๔	-	-	๘๙.๕๒

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๘ และในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓ มีผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๙๕ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดีมากในจำนวน ๙๔ คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีผู้ตอบแบบสอบถาม และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๙๓ คน และ ๙๐ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คือ จำนวน ๘๙ คน และ ๘๕ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๘๐ คน ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

## เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๘๔.๗๖ ระดับดี ร้อยละ ๑๕.๒๔
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๘๐.๒๕ ระดับดี ๑๙.๐๕
๓. เจ้าหน้าที่หาคำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ ๘๘.๕๗ ระดับดี ร้อยละ ๑๑.๔๓
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ร้อยละ ๘๕.๗๑ ระดับดี ร้อยละ ๑๒.๓๙ ระดับปานกลางร้อยละ ๑.๙๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๙๐.๔๗ ระดับดี ร้อยละ ๘.๕๘ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๐.๙๕
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๖.๑๙ ระดับดีร้อยละ ๒๓.๘๑
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๗๘.๐๙ ระดับดี ร้อยละ ๒๑.๙๑
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ร้อยละ ๘๙.๕๒ ระดับดี ร้อยละ ๖.๖๗ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓.๘๑

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๘

## ๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ๗.๑ ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารระหว่างรอรับบริการ
- ๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่อง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ