



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ.....โทร..๐-๔๒๘๘-๙๕๐๙.....

ที่ลย... ๗๗๒๐๑/.....วันที่ ๑๙ ...เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ.๒๕๖๕.....

เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ได้ให้บริการตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การรับชำระภาษีป้าย การจดทะเบียนพาณิชย์ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ได้ดำเนินการให้ประชาชนผู้มารับบริการตามภารกิจต่าง ๆ

ของ

หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประเมินความพึงพอใจตามแบบ ฯ และขอรายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจฯ และผลการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเจษฎา บุระสิทธิ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

ความเห็นของปลัด อบต.

(นางสาวสุดาพร ทอพิมาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

ความเห็นของนายก อบต.

(นายธีรยุทธ พิลาคูณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ
อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ และมุ่งเน้นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ ผลการประเมินนี้จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งถือว่าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ร่วมด้วย สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองผือ ในปีงบประมาณ 2565 เป็นอย่างดี และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

สรุปการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	การให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	รวม
การขอรับข้อมูลข่าวสาร	-	-	-	-	-
การร้องเรียน ร้องทุกข์	-	-	-	-	-
การขอน้ำอุปโภค บริโภค	26.42	28.00	13.05	8.00	75.48
การขึ้นทะเบียนรับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	26.42	28.95	13.05	8.53	76.95
การขึ้นทะเบียนรับ เบี้ยยังชีพผู้พิการ	23.93	38.76	15.79	8.13	86.61
การขึ้นทะเบียน ผู้ป่วยเอดส์	-	-	-	-	-
การขึ้นทะเบียน เด็กแรกเกิด	-	-	-	-	-
การขออนุญาต ก่อสร้าง	-	-	-	-	-
การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน	-	-	-	-	-
การขออนุญาตใช้ น้ำประปา	-	-	-	-	-
การขออนุญาต ประกอบกิจการ น้ำมันเชื้อเพลิง	-	-	-	-	-
การชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	26.95	27.89	12.53	9.056	76.43
การรับชำระภาษีป้าย	-	-	-	-	-
การจดทะเบียน พาณิชย์	-	-	-	-	-

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน งานบริการน้ำอุปโภค บริโภค
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	19	38
หญิง	31	62
รวม	50	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21-40 ปี	30	60
41-60 ปี	20	40
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	50	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	13	26
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	15	30
ปวส.	20	40
ปริญญาตรี	2	4
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	50	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร	40	80
ผู้ประกอบการ	1	2
ข้าราชการ	4	8
ลูกจ้าง	-	-
อื่น ๆ	5	10
รวม	50	100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	9/18%	35/70%	6/12%	-	-
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	30/60%	10/20%	10/20%	-	-
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	12/24%	34/68%	4/8%	-	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	11/22%	33/66%	6/12%	-	-
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	20/40%	20/40%	10/20%		
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	12/24%	35/70%	3/6%		
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3/6%	28/56%	19/38%		
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	15/30%	30/60%	5/10%		
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	20/40%	25/50%	5/10%		
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	5/10%	25/50%	15/30%	5/10%	
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	5/10%	20/40%	20/40%	5/10%	
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	12/24%	25/60%	10/10%	3/6%	

7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3/6%	25/50%	19/38%	3/6%	
8	ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	5/10%	20/40%	22/44%	3/6%	
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับการบริการตรงตามความ ต้องการ	25/50%	20/40%	5/10%		
2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	11/22%	25/50%	10/20%	4/8%	
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ ท่านที่ได้รับการบริการของ หน่วยงาน	13/26%	30/60%	7/14%		
4. ช่องทางการให้บริการ						
1	ได้รับการอำนวยความสะดวก ตามต้องการ	35/70%	10/20%	5/10%		
2	มีช่องทางการให้บริการที่ เหมาะสม	25/50%	20/40%	5/10%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 28.53
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 49.48
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 19.58
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 2.41
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ -

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.01

7. ข้อเสนอแนะ

-

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	44
หญิง	28	56
รวม	50	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21-40 ปี	-	-
41-60 ปี	50	100
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	50	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	80
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	10	20
ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	50	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร	40	80
ผู้ประกอบการ	10	20
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้าง	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	5/10%	35/70%	6/12%	428%	
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10/20%	30/60%	10/20%		
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9/18%	34/68%	4/8%	3/6%	
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	8/16%	33/66%	6/12%	3/6%	
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	20/40%	20/40%	10/20%		
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	12/24%	35/70%	3/6%		
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3/6%	28/56%	19/38%		
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	15/30%	30/60%	5/10%		
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	20/40%	25/50%	5/10%		
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	5/10%	25/50%	15/30%	5/10%	
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	5/10%	20/40%	20/40%	5/10%	
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	12/24%	30/60%	5/10%	3/6%	

7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	7/14%	25/50%	15/30%	3/6%	
8	ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	5/10%	20/40%	22/44%	3/6%	
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับการบริการตรงตามความ ต้องการ	25/50%	20/40%	5/10%		
2	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	11/22%	25/50%	10/20%	4/8%	
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ ท่านที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	13/26%	30/60%	7/14%		
4. ช่องทางการให้บริการ						
1	ได้รับการอำนวยความสะดวก ตามต้องการ	15/30%	26/52%	9/18%		
2	มีช่องทางการให้บริการที่ เหมาะสม	10/20%	30/60%	10/20%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 22.11
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 54.84
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 19.89
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 2.11
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ -

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ในการให้บริการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.95

7. ข้อเสนอแนะ

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 11 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	5	45.45
หญิง	6	54.54
รวม	11	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21-40 ปี	4	36.36
41-60 ปี	7	63.63
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	11	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	27.27
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	7	63.63
ปวส.	1	9.09
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	11	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร	5	45.45
ผู้ประกอบการ	-	-
ข้าราชการ	-	-
ลูกจ้าง	-	-
อื่น ๆ	6	54.54
รวม	11	100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	3/27.27%	5/45.45%	2/18.18%	1/9.09%	-
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	5/45.45%	3/27.27%	3/27.27%	-	-
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3/27.27%	3/27.27%	3/27.27%	2/18.18%	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	3/27.27%	4/36.36%	3/27.27%	1/9.09%	-
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	5/45.45%	5/45.45%	1/9.09%	-	-
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	11/100%	-	-	-	-
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	5/45.45%	5/45.45%	1/9.09%	-	-
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	5/45.45%	5/45.45%	1/9.09%	-	-
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	5/45.45%	5/45.45%	1/9.09%	-	-
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-

7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
8	ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	4/36.36%	3/27.27%	2/18.18%	1/9.09%	-
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับการตรงตามความ ต้องการ	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
2	ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ ท่านที่ได้รับการบริการของ หน่วยงาน	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
4. ช่องทางการให้บริการ						
1	ได้รับการอำนวยความสะดวก ตามต้องการ	6/54.54%	5/45.45%	-	-	-
2	มีช่องทางการให้บริการที่ เหมาะสม	3/27.27%	3/27.2760%	3/27.27%	1/9.09%	-

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 47.84
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 40.67
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 9.57
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 2.87
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ -

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.51

7. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
รับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	18	36
หญิง	32	64
รวม	50	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21-40 ปี	23	46
41-60 ปี	20	40
มากกว่า 60 ปี	7	14
รวม	50	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	10	20
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	15	30
ปสว.	17	34
ปริญญาตรี	5	10
สูงกว่าปริญญาตรี	3	6
รวม	50	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร	25	50
ผู้ประกอบการ	4	8
ข้าราชการ	7	14
ลูกจ้าง	10	20
อื่น ๆ	4	8
รวม	50	100

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	10/20%	35/70%	5/10%	-	-
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	10/20%	30/60%	9/18%	1/2%	-
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9/18%	34/68%	4/8%	3/6%	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	8/16%	33/66%	9/18%	-	-
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	20/40%	20/40%	10/20%	-	-
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	12/24%	35/70%	3/6%	-	-
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3/6%	28/56%	19/38%	-	-
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	10/20%	30/60%	5/10%	5/10%	-
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	15/30%	25/50%	5/10%	5/10%	-
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	5/10%	25/50%	15/30%	5/10%	-
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	5/10%	20/40%	20/40%	5/10%	-
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	12/24%	30/60%	5/10%	3/6%	-

7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	7/14%	25/50%	15/30%	3/6%	-
8	ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	5/10%	20/40%	22/44%	3/6%	-
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับการตรงตามความ ต้องการ	25/50%	20/40%	5/10%	-	-
2	ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	11/22%	25/50%	10/20%	4/8%	-
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ ท่านที่ได้รับการบริการของ หน่วยงาน	13/26%	25/50%	12/24%	-	-
4. ช่องทางการให้บริการ						
1	ได้รับการอำนวยความสะดวก ตามต้องการ	20/50%	26/52%	4/8%		
2	มีช่องทางการให้บริการที่ เหมาะสม	10/20%	30/60%	10/20%		

จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 22.11
4	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 54.32
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 19.68
2	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 3.89
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ -

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.43

7. ข้อเสนอแนะ

-

รายงานสถิติข้อมูลการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2565
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

ที่	กิจกรรมและภารกิจ	ปีงบประมาณ 2665												รวม
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1	การขอรับข้อมูลข่าวสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	การร้องเรียน ร้องทุกข์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	การขอน้ำอุปโภคบริโภค	5	6	15	11	9	5	8	4	6	11	5	4	89
4	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2	3	2	7	4	5	2	12	8	3	8	4	60
5	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	1	-	1	3	1	1	-	-	-	1	2	3	13
6	การขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเอดส์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	7	6	-	5	2	3	3	8	-	-	13	7	54
8	การขออนุญาตก่อสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	การขออนุญาตขุดดิน ถมดิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	การขออนุญาตใช้น้ำประปา	11	8	5	7	8	5	9	4	5	7	2	5	76
11	การขออนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-	-	-	-	-	266	269	169	318	48	69	-	1,139
12	การรับชำระภาษีป้าย	-	-	-	1		-	12	-	-	-	-	-	
14	การจดทะเบียนพาณิชย์		2	2	2	2	1	1	-	4	-	-	1	15
	รวม	26	25	25	36	26	286	304	197	341	70	99	24	1,459

แบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อไป กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ ระหว่าง 21-40 ปี ☐ ระหว่าง 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
- 3.การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ☐ ปวส.
 ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
- 4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ข้าราชการ
 ☐ ลูกจ้าง ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์วัดระดับดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					
4. ช่องทางการให้บริการ						
1	ได้รับการอำนวยความสะดวกตามต้องการ					
2	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการให้ความร่วมมือ

