



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดฯ

ที่ นพ ๗๔๘๐๑/๕๐๗

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการ/
ขอรับบริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย เป็นหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่รวมทั้งการดำเนินการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ การแก้ไขปัญหาการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย ต้องกระทำให้ได้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และให้เป็นไปตามมาตรา ๖ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

บัดนี้ สิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของประชาชน/ผู้มาติดต่อราชการ/ผู้ขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพและการบริการ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป งานกฎหมายและคดี ได้ดำเนินการกิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการหรือรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีสถิติผู้เข้ารับบริการและตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๘ คน รายละเอียดปรากฏสรุปรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรจง เมืองสุวรรณ)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

(นายจักรกฤษณ์ ธนกุลกิจ)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

/ความเห็น...

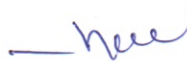
ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย




(นายกรัฑา จริตรมย์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย



ว่าที่ร้อยตรี


(วัสดี เถาว์สอน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย



ว่าที่ร้อยตรี


(วัสดี เถาว์สอน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

แบบประเมินความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

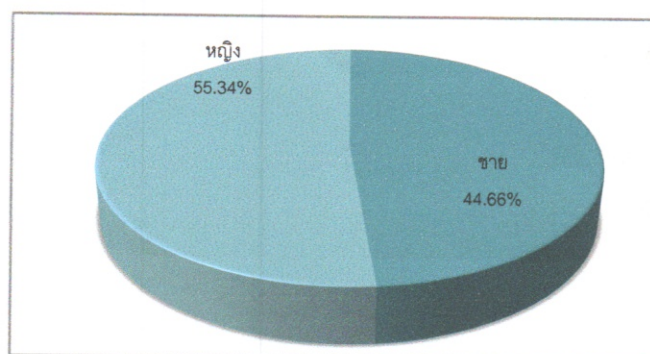
คำชี้แจง เป็นแบบประเมินผลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ/การติดต่อส่วนงานหรือการอำนวยความสะดวก เพื่อประเมินปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการประชาชนเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติราชการของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย

หมายเหตุ: ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

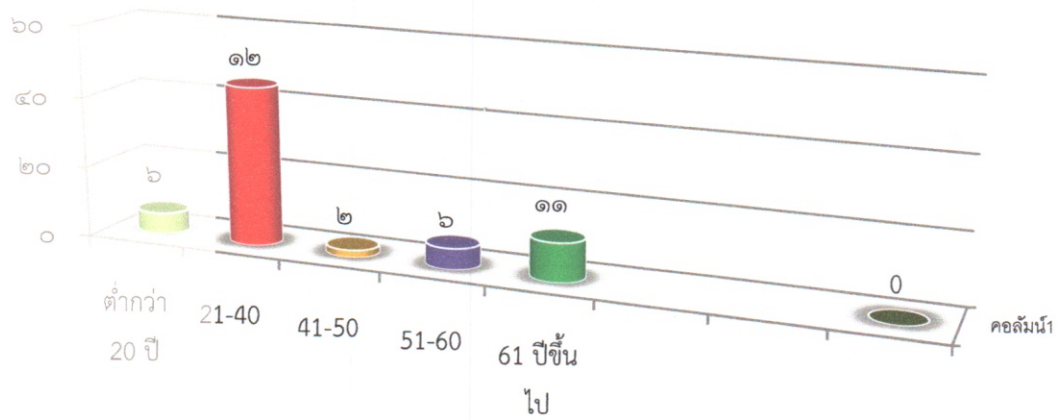
๑. ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย
๒. ชื่อกิจกรรมประเมินความพึงพอใจการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๓. กลุ่มเป้าหมายที่รับการประเมิน ประชาชนทั่วไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย
๔. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
๕. สถานที่ดำเนินโครงการ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย จำนวน ๖๘ คน
๕. เพศ

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๓๓	๔๘.๕๒
หญิง	๓๕	๕๑.๔๗
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐



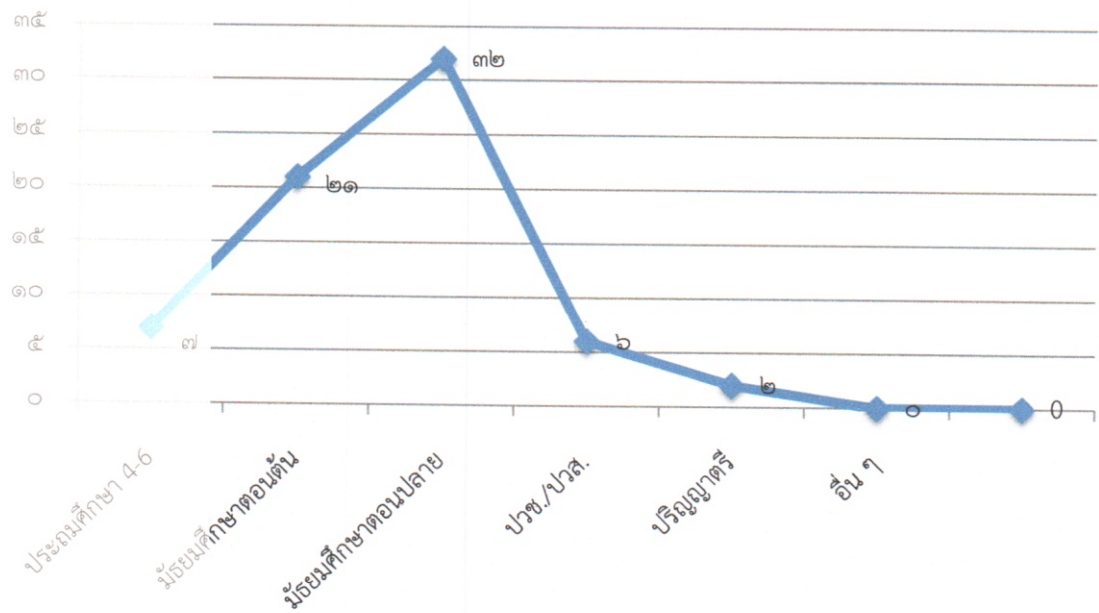
๗. อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๘.๘๒
๒๑-๔๐ ปี	๔๕	๖๖.๑๗
๔๑-๕๐ ปี	๒	๒.๙๔
๕๑-๖๐ ปี	๔	๕.๘
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๐.๖๘
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐



๘. ระดับการศึกษา

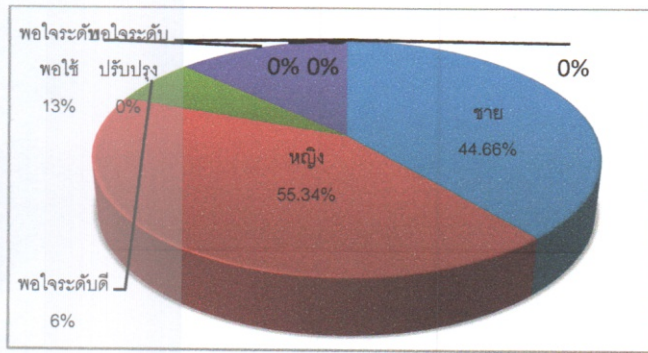
ระดับการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประถมศึกษา ๔-๖	๗	๑๐.๒๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๓๐.๘๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓๒	๔๗.๐๕
ปวช./ปวส.	๖	๘.๘๒
ปริญญาตรี	๒	๔.๘๕
ระดับอื่น ๆ	-	๐
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐



ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ↔ น้อยที่สุด				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ความพึงพอใจ ด้านเวลาการให้บริการ					
๑. การบริการด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๓.๕๒	๖๗.๖๔	๘.๘๒	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗.๖๔	๗๓.๕๒	๕.๘๘	-	-
รวมร้อยละความพึงพอใจ	๒๐.๕๘	๗๐.๕๘	๑๔.๗	-	-
๒. ความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งเตือน ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ	๑๗.๖๔	๗๓.๕	๕.๘๘	๒.๙๔	-
๒. การจัดลำดับการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	๓๐.๘๘	๕๘.๘	๑๐.๓๐	-	-
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๗.๐๔	๔๙.๙๘	๒.๙๔	-	-
รวมร้อยละความพึงพอใจ	๓๑.๘๕	๖๐.๗๗	๖.๓๗	๒.๓๐	-
๓. ความพึงพอใจ ด้านบุคคลกรที่ให้บริการ					
๑. ความเหมาะสมการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๒.๓๔	๕๕.๘๖	๑๕.๕๓	๑๑.๗๖	-
๒. ความพร้อม/ความเต็มใจในการบริการอย่างสุภาพ	๒๗.๙๓	๖๐.๒๗	๑๑.๗๖	-	-
๓. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามได้ ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้	๔๗.๐๔	๔๒.๖๓	๗.๓๕	๔.๔๑	-
๔. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๗.๖๒	๒.๙๔	๒.๙๔	-	-
๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑.๔๕	๔๑.๑๖	๗.๓๕	-	-
รวมร้อยละความพึงพอใจ	๔๕.๒๗	๔๐.๕๗	๘.๙๘	๐.๘๘	-
๔. ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และประชาสัมพันธ์	๔๒.๖๓	๔๙.๙๘	๗.๓๕	-	-
๒. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม/สะดวก	๓๓.๘๑	๔๕.๕๗	๔.๔๑	๑๖.๑๗	-
๓. มีความเพียงพอในการอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ จุดบริการน้ำดื่ม มุมหนังสือเป็นต้น	๔๗.๐๔	๓๙.๖๙	๘.๘๒	๔.๔๑	-
๔. ความสะอาดของสถานที่	๕๕.๘๖	๓๕.๒๘	๘.๘๒	-	-
๕ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด	๒๖.๔๖	๕๒.๙๒	๑๓.๒๓	๗.๓๕	-
รวมร้อยละความพึงพอใจ	๔๑.๑๖	๔๔.๖๘	๖.๗๖	๑๓.๙๖	-

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ ทั้งสิ้น ๖๘ คน จากจำนวนประชาชนมาติดต่อราชการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ผู้ตอบแบบประเมินผลฯ ทั้งสิ้น ๑๐๐%



ข้อเสนอแนะ:

-ไม่มี-

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย อำเภอปลากั้ง จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☒ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☒ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) ประชาชนทั่วไป ☒ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ติดต่อประสานงาน ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง
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		☒			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			☒		
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้		☒			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ		☒			
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	☒				

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย อำเภอบลาคปาก จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☒ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☒ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) ประชาชนทั่วไป ☒ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ติดต่อประสานงาน ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง
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		/			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	/				
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	/				
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ		/			
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		/			

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้