



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.เทอดไทย

ที่ ชร ๗๒๗๐๑/๑๓๔๗

วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล เพื่อทำแผนปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๖๐ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๖๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวีรเดช วิทวัฒน์เจริญพล)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย.....

พันจ่าตรี

(สมควร ธรรมแสน)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย.....

(ลงชื่อ)

(นายอุทิศ นรรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ความเห็นนายกองค้การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย.....

(ลงชื่อ)

(นายเชิดชาย ลาซี)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
เทอดไทย อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอแม่
ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	(๔๘.๐๓)
หญิง	๓๑	(๕๑.๐๗)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	(๖.๐๗)
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	(๕๓.๐๓)
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๑	(๓๕.๐๐)
๖๐ ปี ขึ้นไป	๓	(๕.๐๐)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๔	(๖.๐๗)
ประถม	๔	(๖.๐๗)
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	(๑๖.๐๗)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๑	(๓๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๘	(๓๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	(๕.๐๐)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๔	(๒๓.๐๓)
ผู้ประกอบการ/ค้าขาย	๗	(๑๑.๐๗)
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๔	(๔๐.๐๐)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๙	(๑๕.๐)
อื่น ๆ	๖	(๑๐.๐๐)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และสถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ผลการประเมิน (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖	๓๓	๐	๑	๐	๘๘.๐๐	ระดับดีมาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๓๔	๓	๑	๐	๘๕.๖๗	ระดับดีมาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๖	๒๘	๕	๑	๐	๘๖.๓๓	ระดับดีมาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖	๓๑	๒	๑	๐	๘๗.๓๓	ระดับดีมาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๔	๒๕	๐	๑	๐	๙๐.๖๗	ระดับดีมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗	๓๓	๐	๐	๐	๘๙.๐๐	ระดับดีมาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๗	๒๓	๐	๐	๐	๙๒.๓๓	ระดับดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓๘	๒๒	๐	๐	๐	๙๒.๖๗	ระดับดีมาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน ฯลฯ	๓๖	๒๓	๐	๑	๐	๙๑.๓๓	ระดับดีมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔	๒๕	๐	๑	๐	๙๐.๖๗	ระดับดีมาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๒๘	๒	๐	๐	๘๙.๓๓	ระดับดีมาก
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๓	๒๔	๓	๐	๐	๙๐.๐๐	ระดับดีมาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐	๒๘	๒	๐	๐	๘๙.๓๓	ระดับดีมาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓	๒๕	๒	๐	๐	๙๐.๓๓	ระดับดีมาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๒	๒๕	๒	๐	๑	๘๙.๐๐	ระดับดีมาก

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ ลำดับที่สาม คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ไม่ได้รับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ/ค้าขาย
 ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 อื่นๆ โปรดระบุ

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					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน ฯลฯ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก ๔ ระดับดี ๓ ระดับปานกลาง ๒ ระดับพอใช้ ๑ ระดับต้องปรับปรุง

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้