



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ที่ ชม ๗๘๑๐๑/๐๓๓

วันที่ ๑๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว หรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลสรุปผลผลิตในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

ข้อเท็จจริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายณัฐ ปาณะจำนงค์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต. นายเดชอนันต์

(นางพรประสิทธิ์ สิงห์ธร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ความเห็นของนายก อบต. นายพรศักดิ์สมพงษ์ ๑๒/๑๐/๒๕๖๓

(นางพรประสิทธิ์ สิงห์ธร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

แจ้งเสร็จงาน ประเมินความพึงพอใจ
ใบนี้ให้ไว้ของหน่วยงาน
ที่
๑๕.๑.๖๓

ร่าง	
พิมพ์	
ตรวจ	

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ ๕) 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 ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
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

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๕๙ ๖๓	๔๘.๓๖ ๕๑.๖๔	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐ ๔๗ ๔๐ ๑๕	๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๕๖ ๖๒ ๔ ๐	๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปตรระบุ นักเรียน	๖๔ ๐ ๕๖ ๐ ๒	๕๒.๔๖ ๐.๐๐ ๔๕.๙๐ ๐.๐๐ ๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐	๖๓	๓๙	๐	๐	๓.๘๔	๗๖.๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๖๗	๓๑	๐	๐	๓.๙๔	๗๘.๘
รวม						๗.๗๘	๗๗.๗๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๙	๗๒	๒๑	๐	๐	๔.๐๖	๘๑.๒๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๙	๖๙	๑๔	๐	๐	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๑	๖๗	๑๔	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔๐
รวม						๑๒.๕๑	๘๓.๔๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๐	๗๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๙	๖๘	๑๕	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๗	๖๗	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๘๑	๘	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔	๗๓	๑๕	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
รวม						๒๑.๐๐	๘๔.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๖๗	๒๕	๐	๐	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๘	๗๐	๑๔	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๒	๖๘	๑๒	๐	๐	๔.๒๔	๘๔.๘๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๖	๗๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐
รวม						๑๖.๖๗	๘๓.๓๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๔	๖๘	๒๐	๐	๐	๔.๑๑	๘๒.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๐	๖๓	๓๙	๐	๐	๓.๘๔	๗๖.๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๖๗	๓๑	๐	๐	๓.๙๔	๗๘.๘
รวม						๗.๗๘	๗๗.๗๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๙	๗๒	๒๑	๐	๐	๔.๐๖	๘๑.๒๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๙	๖๙	๑๔	๐	๐	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๑	๖๗	๑๔	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔๐
รวม						๑๒.๕๑	๘๓.๔๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๐	๗๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	๘๔.๖๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๙	๖๘	๑๕	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๗	๖๗	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๘๑	๘	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔	๗๓	๑๕	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
รวม						๒๑.๐๐	๘๔.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐	๖๗	๒๕	๐	๐	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๘	๗๐	๑๔	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๒	๖๘	๑๒	๐	๐	๔.๒๔	๘๔.๘๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๖	๗๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๐
รวม						๑๖.๖๗	๘๓.๓๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๔	๖๘	๒๐	๐	๐	๔.๑๑	๘๒.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ความสะอาดของสถานที่บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.บ่อแก้ว
อำเภอ สะเมิง จังหวัด เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๗.๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๔๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๓๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๒.๑๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๓

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นายณัฐ ปาณะจำนงค์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวกรวิการ์ สมชาย)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวสุจินดา โฟง)
คนงานทั่วไป