



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่อิง

ที่ มส ๗๕๓๐๑/๔๑๒

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วน ตำบลแม่อิง

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่อิง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่อิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา จำนวน ๕๐ ชุด เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร นั้น

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สรุปผลได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ ว่าที่ ร.ต.

(อรรถสิทธิ์ อรุณสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่อิง

ลงชื่อ

(นางสาวณัฐปภัสร ปังประเสริฐ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่อิง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่گی

.....
.....

ลงชื่อ



(นายรุ่งริพงษ์ สุวรรณชวนชื่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่گی

รายงาน
การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ/คุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่گی
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่گی
อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จัดทำโดย
งานวิเคราะห์นโยบายแผน สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่گی

รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่گی ประจำปี ๒๕๖๕

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก็ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

-วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อ คุณภาพการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก็มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งระดับการวัดประเภท ช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓= พึงพอใจระดับปานกลาง ๔=พึงพอใจระดับมาก ๕=พึงพอใจระดับมากที่สุด

-กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากจำนวนดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 1 \end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๓.๐๑ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ

ตัวแปรทั้ง ๔ คือ เพศ อายุ อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่ม ตัวอย่างแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๑๕	๓๐.๐๐
เพศหญิง	๓๕	๗๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๐.๐๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๖	๑๒.๐๐
อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๗	๑๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๐ คน ร้อยละ ๔๐.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน ร้อยละ ๑๐.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปแสดงผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
เจ้าของสถานประกอบการ	๓	๖.๐๐
หน่วยงานราชการ	๔	๘.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
ประชาชน	๑๓	๒๖.๐๐
ผู้นำชุมชน	๒	๔.๐๐
ผู้ปกครองเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	๒.๐๐
ผู้รับจ้าง/ห้างร้าน	๐	๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๓๘.๐๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๙ คน ร้อยละ ๓๘.๐๐ และต่ำสุด คือ ผู้ปกครองเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑ คน ร้อยละ ๒.๐๐

๑.๔ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เสียภาษี	๑๕	๓๐.๐๐
ขออนุญาตประกอบกิจการ	๓	๖.๐๐
จัดซื้อจัดจ้าง	๓	๖.๐๐
ขอหนังสือรับรองต่างๆ	๙	๑๘.๐๐
ขอน้ำ (ภัยแล้ง)	๖	๑๒.๐๐
ร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๑๐.๐๐	๒๐.๐๐
ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	๒	๔.๐๐
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๐	๐
ขอใช้รถกู้ชีพ	๐	๐
อื่นๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ส่วนใหญ่ขอรับบริการเสียภาษี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา คือการขอรับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ประชาชน จำนวน ๑๐ คน ร้อยละ ๒๐.๐๐ และต่ำสุด คือการขอรับบริการซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๒ คน ร้อยละ ๔.๐๐

ส่วนที่ ๒ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยสุด			
๑.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ตามขั้นตอนที่กำหนด	๑๐	๒๔	๑๓	๓	๐	๗๖.๔๐	๓.๘๒	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๗๖.๔๐	๓.๘๒	มาก
๓. มีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้	๑๒	๒๒	๑๑	๕	๐	๗๖.๔๐	๓.๘๒	มาก
๔. มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เพจ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	๑๕	๒๖	๖	๓	๐	๘๑.๒๐	๔.๐๖	มาก
๕. มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน	๗	๓๐	๑๒	๑	๐	๗๗.๒๐	๓.๘๖	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับบริการได้ชัดเจน	๘	๒๖	๑๑	๕	๐	๗๔.๘๐	๓.๗๔	มาก
๗. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน	๗	๒๙	๙	๕	๐	๗๕.๒๐	๓.๗๖	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับได้ชัดเจน	๑๖	๑๗	๑๓	๔	๐	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๙. เจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญ กริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ	๑๔	๒๓	๙	๔	๐	๗๘.๘๐	๓.๙๔	มาก
๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๑๗	๑๐	๗	๐	๗๖.๘๐	๓.๘๔	มาก
๑๑. เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่ายเงินทรัพย์สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการติดต่องาน	๑๒	๒๑	๑๔	๒	๑	๗๖.๔๐	๓.๘๒	มาก
๑๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	๑๗	๑๖	๑๒	๕	๐	๗๘.๐๐	๓.๙๐	มาก
๑๓. มีช่องทางรับฟังคำติชม หรือความคิดเห็นที่หลากหลาย ช่องทาง	๑๐	๒๕	๑๑	๑	๓	๗๕.๒๐	๓.๗๖	มาก

๑๔. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่หลากหลาย ช่องทาง	๑๓	๒๓	๙	๒	๓	๗๖.๔๐	๓.๘๒	มาก
๑๕. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการ เปิดเผยข้อมูล ด้านการเงิน การ บริหารต่างๆ	๙	๒๙	๗	๔	๑	๗๖.๔๐	๓.๘๒	มาก
๑๖. องค์กรบริหารส่วนตำบลเปิด โอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมด้าน ต่างๆ	๑๔	๒๑	๑๑	๓	๑	๗๗.๖๐	๓.๘๘	มาก
๑๗. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการ นำเทคโนโลยีในการให้บริการ	๑๔	๒๐	๑๒	๔	๐	๗๗.๖๐	๓.๘๘	มาก
๑๘.) โครงการที่จัดอบรมให้กับ ประชาชน	๒๐	๑๕	๑๐	๕	๐	๘๐.๐๐	๔.๐๐	มาก
๑๙. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการ รับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาให้แก่ ประชาชน	๒๑	๑๖	๖	๓	๔	๗๘.๘๐	๓.๙๔	มาก
๒๐. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ	๑๓	๒๒	๑๑	๔	๐	๗๗.๖๐	๓.๘๘	มาก
๒๑. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อ การให้บริการ	๑๕	๑๘	๑๑	๓	๓	๗๕.๖๐	๓.๗๘	มาก
รวม						๗๗.๑๘	๓.๘๖	มาก

ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนในแบบสอบถาม

- คนที่ทำงานไม่เหมาะกับตำแหน่งงานกับงานที่ทำ และไม่จบสายตรงมา
- ควรถือปฏิบัติ เหมือนกัน ให้สิทธิเท่าเทียมกันทุกคน
- องค์กรบริหารส่วนตำบลน่าจะมีการจัดซื้อถังขยะให้กับประชาชนใหม่ได้แล้วนะคะ เนื่องจากถังขยะใบเก่าสภาพ
แทบจะใช้ไม่ได้เลย บางที่ถังขยะ ๑ ใบ ใช้เกือบ ๖-๗ หลังคาเรือนเลย บางชุมชนมีหลังคาละ ๑ ใบ น่าจะมีการ
จัดสรรที่เท่าเทียมกันมากกว่านี้หรือถ้าทำไม่ได้ก็น่าจะปรับเปลี่ยนสภาพถังขยะให้สามารถใช้งานได้บ้างก็ดีนะคะ
- การบริการถือว่าปานกลาง ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ก็จะหาคนมาทำแทนไม่ได้ ต้องมาวันอื่นแทน

จากตารางส่วนที่ ๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม
ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X = ๓.๘๖$, ร้อยละ ๗๗.๑๘) เมื่อประเมินราย
ด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ตามขั้นตอนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๒$) มีระดับความ
พึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๔๐

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๔๐

๓. มีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๘๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๔๐

๔. มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เพจ เพชบุ๊ก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๔.๐๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๑.๒๐

๕. มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๒๐

๖. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับบริการได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๗๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๔.๘๐

๗. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๗๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๕.๒๐

๘. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๙๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๘.๐๐

๙. เจ้าหน้าที่ใช้วาจา กริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๙๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๘.๘๐

๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๘๐

๑๑. เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่ายเงินทรัพย์สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการติดต่องาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๔๐

๑๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๙๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๘.๐๐

๑๓. มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นที่หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๗๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๕.๒๐

๑๔. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๘๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๔๐

๑๕. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การบริหารต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๖.๔๐

๑๖. องค์กรบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๘๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๖๐

๑๗. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการนำเทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๘๘$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๖๐

๑๘. โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๔.๐๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๐๐

๑๙. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๙๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๘.๘๐

๒๐. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($X = ๓.๘๘$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๗.๖๐

๒๑. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ($x = ๓.๗๘$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๕.๖๐

จากการสำรวจพบว่า คะแนนผู้ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด คือ มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เพจ เฟซบุ๊ก เป็นต้น ส่วนที่มีผู้พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับบริการได้ชัดเจน ซึ่งองค์กรบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงเพื่อให้การบริการนั้นดีขึ้น

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลแม็ก

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

๑.๑ เพศ ชาย หญิง

๑.๒ อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
 ๕๑-๖๐ ปี ๖๑ ปี ขึ้นไป

๑.๓ งานที่ท่านติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแม็ก (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เสียภาษี | <input type="checkbox"/> ร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตประกอบกิจการ | <input type="checkbox"/> ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ |
| <input type="checkbox"/> จัดซื้อจัดจ้าง | <input type="checkbox"/> ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก |
| <input type="checkbox"/> ขอนั่งส้วมรับรองต่างๆ | <input type="checkbox"/> ขอใช้รถกู้ชีพ |
| <input type="checkbox"/> ขอน้ำ (ภัยแล้ง) | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

๑.๔ อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน |
| <input type="checkbox"/> เจ้าของสถานประกอบการ | <input type="checkbox"/> ผู้ปกครองเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก |
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานราชการ | <input type="checkbox"/> ผู้รับจ้าง/ห้างร้าน |
| <input type="checkbox"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ประชาชน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

ตอนที่ ๒ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ตามขั้นตอนที่กำหนด					
๒.) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓.) มีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้					
๔.) มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น					
๕.) มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน					

๖.) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับบริการได้ชัดเจน					
๗.) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน					
๘.) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องขอรับบริการได้ชัดเจน					
๙.) เจ้าหน้าที่ใช้วาจา กริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ					
๑๐.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๑.) เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่ายเงินทรัพย์สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการติดต่องาน					
๑๒.) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ					
๑๓.) มีช่องทางรับฟังคำติชม หรือความคิดเห็นที่หลากหลาย ช่องทาง					
๑๔.) มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่หลากหลาย ช่องทาง					
๑๕.) องค์การบริหารส่วนตำบลมีการเปิดเผยข้อมูล ด้านการเงิน การบริหารต่างๆ					
๑๖.) องค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่างๆ					
๑๗.) องค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำเทคโนโลยีในการให้บริการ					
๑๘.) โครงการที่จัดอบรมให้กับ ประชาชน					
๑๙.) องค์การบริหารส่วนตำบลมีการรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหามาแก่ประชาชน					
๒๐.) มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ เพียงพอ					
๒๑.) ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ

.....

.....