

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 มีนาคม 2564)

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 4) 41 - 60 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ผู้ประกอบการ
 3) ประชาชนผู้รับบริการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 พอใช้	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 มีนาคม 2564)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 127 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	41	32.28	
● หญิง	86	67.72	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	37	29.13	
● 21 - 40 ปี	29	22.83	
● 41 - 60 ปี	21	16.54	
● 60 ปีขึ้นไป	40	31.50	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	38	29.92	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	71	55.91	
● ปริญญาตรี	15	11.81	
● สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.36	
4. อาชีพ			
● เกษตรกร	68	53.54	
● ผู้ประกอบการ	15	11.81	
● รับจ้างทั่วไป	27	21.26	
● ข้าราชการ/พนักงานในหน่วยงานรัฐ/พนักงานเอกชน/นักเรียน	8	6.30	
● อื่นๆ	9	7.09	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.72 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 55.91 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.54

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}
	⑤	④	③	②	①	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	68	46	13	0	0	4.4
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	62	38	19	8	0	4.2
รวม						4.3
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	24	61	31	11	0	3.8
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	29	65	27	6	0	3.9
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	87	34	6	0	0	4.6
รวม						4.1
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	41	56	30	0	0	4.0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	63	45	19	0	0	4.3
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	41	39	40	7	0	3.9
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	79	38	10	0	0	4.5
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	67	54	6	0	0	4.5
รวม						4.2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	41	43	31	12	0	3.9
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	32	39	49	7	0	3.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	21	57	49	0	0	3.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	44	32	36	15	0	3.8
รวม						3.8
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	43	41	43	0	0	4.0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.4 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ 4.2 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.6 คะแนน รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 3.9 คะแนน และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 3.8 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.5 คะแนน รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.3 คะแนน และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.0 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.3 คะแนน และจุด/ช่อง การบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ , ความสะอาดของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ 3.8 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

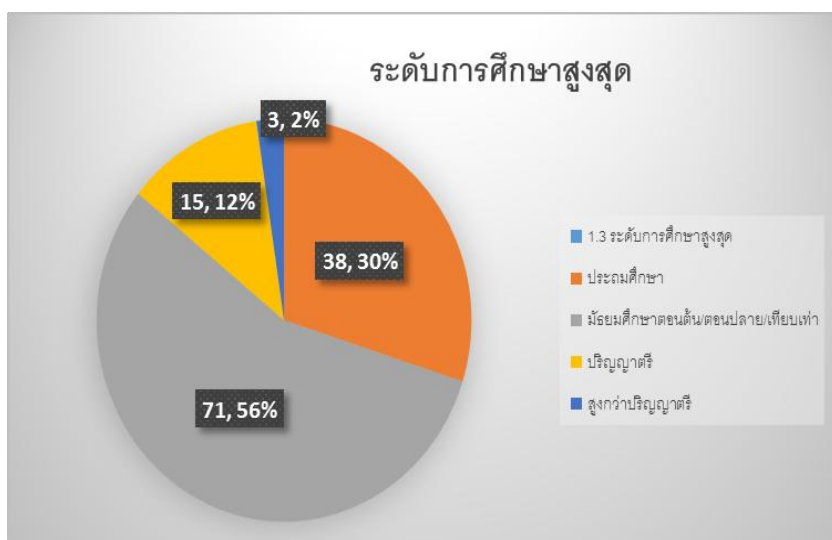
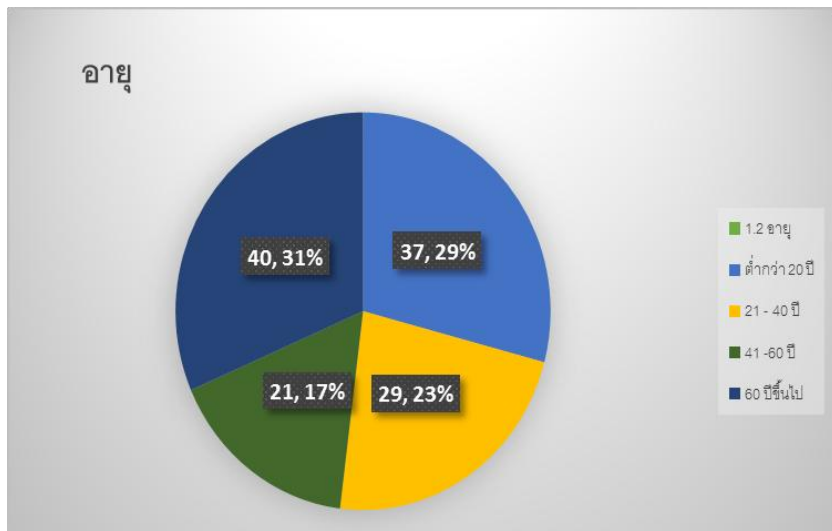
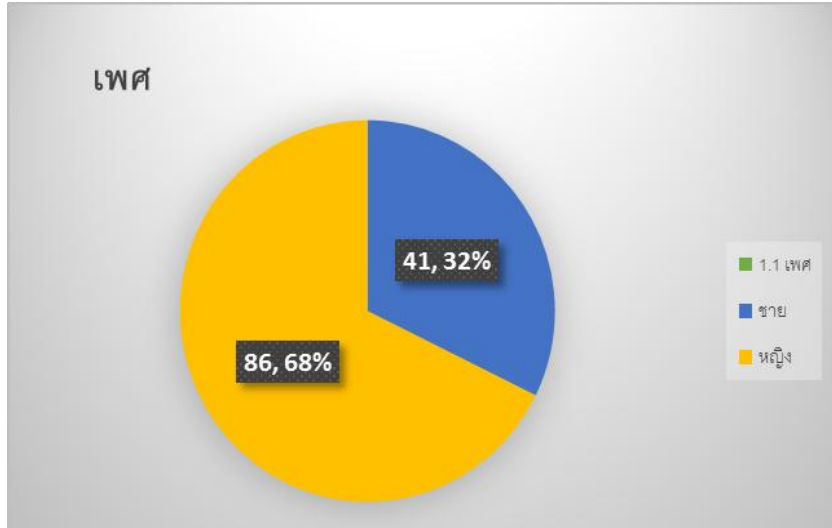
**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ปากตม
อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ดังนี้**

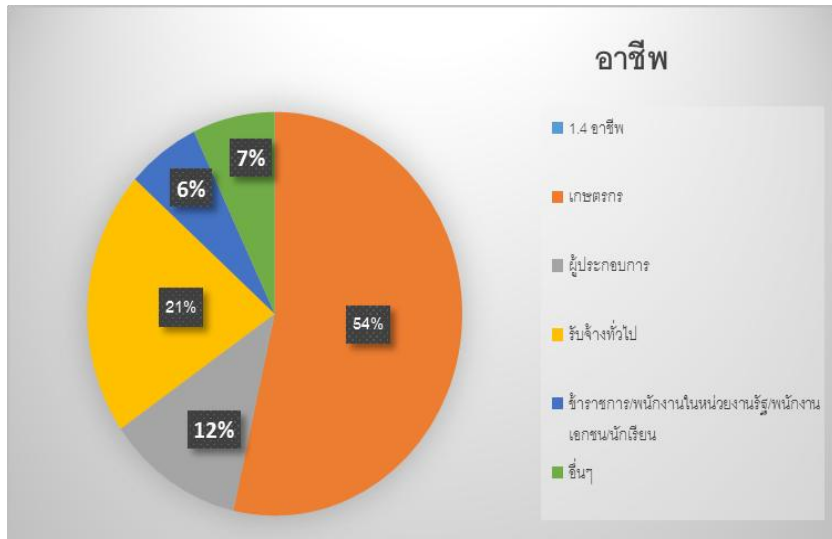
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	\bar{x}
1. ด้านเวลา	4.3
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.1
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.8
รวม 4 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย	4.1

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปากตม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.1 คะแนน**

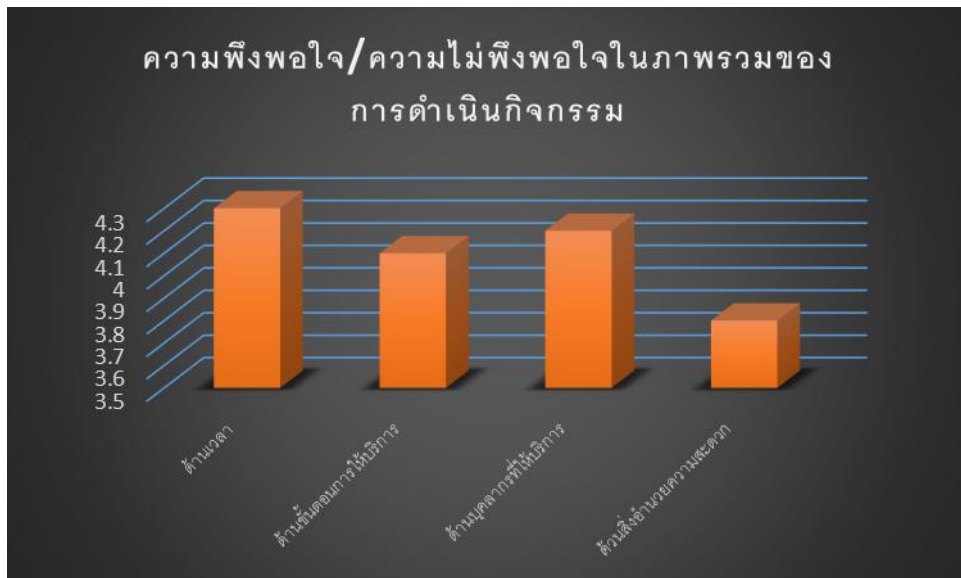
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากคม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 มีนาคม 2564)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม





ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากตม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลปากตมจึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๔

(นายวิสิทธิ์ จันทะสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม

ที่ - วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากตม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากตม ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม มีค่าเฉลี่ย ๔.๑ คะแนน อยู่ในระดับมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางนิยม ดีบัว)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม

(ลงชื่อ)

(นายวิสิทธิ์ จันทะสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม