

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี
 ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 บวช/บวส. อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ.....
๔. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง
 รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สำนักปลัด	<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารราชการ
	<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
	<input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....
กองคลัง	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย
	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
	<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....
กองช่าง	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
	<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร
	<input type="checkbox"/> การขออนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน
	<input type="checkbox"/> การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๒
	<input type="checkbox"/> การขุดดิน
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	<input type="checkbox"/> การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษาในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๓ เรื่องการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ของช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบาย					
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก.....

ที่... ขร ๗๓๖๐๑/๑๑๐๕..... วันที่... ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง... รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

๑.เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มาใช้บริการงานเอกสารด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลลัพท์ จัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขการให้บริการดังกล่าว ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕พร้อมทั้งประมวลผลลัพท์เรียบร้อยแล้ว

๒.ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอดุลย์ ลาพิงค์)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(นางสาววิลาสินี วรรณพนา)

หัวหน้าสำนักปลัด


สำเนาถูกต้อง
ความเห็น...

(นางสาววิลาสินี วรรณพนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

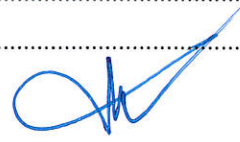
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

.....
.....


(นางสาวกอบแก้ว แก้วคำ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

.....
.....


(นายศุภสันต์ วิริยะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

สำเนาถูกต้อง


(นางสาววิลาสินี วรรณภนา)
หัวหน้าสำนักปลัด

รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

๑. ชื่อโครงการ : รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. ชื่อหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสนจังหวัดเชียงราย
๓. ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ : งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
๔. ผลการดำเนินงาน
ผลสรุปเชิงปริมาณ
- ผู้นำชุมชนและราษฎรตำบลป่าสัก ที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน๑๐๐..... คน
๕. ปัญหาอุปสรรค
- ไม่มี

๖. สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าร่วมกรออกแบบรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยวิธีแจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ...๑๐๐.....ชุด ผลสรุปจากแบบสอบถามความพึงพอใจมีดังนี้

๑. สถานภาพทั่วไป	
๑. เพศ ชาย๕๒.....คน	หญิง.....๔๘.....คน
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน.....๑.....คน
๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน...๒๔.....คน
๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน...๔๐.....คน
มากกว่า ๕๐ปี	จำนวน.....๓๕ ..คน
๓. การศึกษา ประถมศึกษา	
มัธยมศึกษา	จำนวน.....๘.....คน
ปวช / ปวส.	จำนวน.....๒๕.....คน
อนุปริญญา	จำนวน...๙.....คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน.....-.....คน
อื่นๆ	จำนวน.....๓.....คน
๔. อาชีพ เกษตรกร	
ลูกจ้าง	จำนวน.....๒๑.....คน
รับราชการ	จำนวน...๒.....คน
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน.....๓๐.....คน
อื่น ๆ	จำนวน.....๑๒.....คน

สำเนาถูกต้อง
(นางสาววิลาสินี วรกุลพนา)
หัวหน้าสำนักปลัด

๒. ระดับความพึงพอใจ

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	สรุป
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๑๖	๕๗	๒๗	๐	๐	๓.๘๙	มาก
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๑๗	๖๔	๑๙	๐	๐	๓.๙๘	มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๓	๖๖	๒๑	๐	๐	๓.๙๒	มาก
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๖๗	๑๖	๐	๐	๔.๐๑	มาก
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๖	๖๘	๑๖	๐	๐	๔.๐๐	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. บุคลิก ท่วงที ว่าจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๑๙	๖๗	๑๒	๒	๐	๓.๙๙	มาก
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๑๘	๓๘	๓๐	๑	๐	๓.๓๒	ปานกลาง
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๑๗	๗๐	๑๒	๑	๐	๔.๐๑	มาก
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๒๑	๖๕	๑๔	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	๑๘	๖๘	๑๔	๐	๐	๔.๐๔	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๑๕	๔๒	๓	๐	๐	๒.๕๒	ปานกลาง
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ	๔๗	๓๗	๑๕	๑	๐	๔.๓๐	มาก
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการประชาชน	๑๕	๔๒	๓	๐	๐	๒.๕๒	ปานกลาง
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๕๓	๓๓	๑๓	๑	๐	๔.๓๘	มาก
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๕๗	๙	๙	๑	๐	๔.๒๒	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๓๓	๔	๔	๖	๐	๔.๒๙	มาก
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการพร้อมป้ายอธิบาย	๒๖	๖๕	๘	๑	๐	๔.๑๖	มาก
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	๖๕	๖๔	๑๐	๑	๐	๔.๑๓	มาก

(นางสาววิลาสินี วรกุลพนา)
หัวหน้าสำนักปลัด

๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๒๔	๖๖	๙	๑	๐	๔.๑๓	มาก
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	๒๖	๖๖	๗	๑	๐	๔.๑๗	มาก
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๒๓	๖๙	๘	๑	๐	๔.๑๗	มาก
๖. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๒๙	๖๔	๗	๐	๐	๔.๒๒	มาก
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	๑๓	๔๔	๓	๐	๐	๒.๕๐	ปาน กลาง
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่	๑๗	๔๑	๒	๐	๐	๒.๕๕	ปาน กลาง

อัตราร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สูตร ร้อยละความพึงพอใจ - (B x ๑๐๐) / A

A คือคะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จากค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อ คำถาม
ในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ คูณด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

B คือคะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ข้อมูลแบบสอบถาม

A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = ๕

จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ = ๒๕ ข้อ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม " ๑๐๐ คน

B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๙,๔๗๐ คะแนน

แทนค่า (๙.๔๗๐ x ๑๐๐) / (๕ x ๕ x ๑๐๐) = ๗๕.๗๖

ร้อยละของความพึงพอใจ = ๗๕.๗๖

(ลงชื่อ)

ผู้จัดทำ

(นายอดุลย์ ลาพิงค์)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)

ผู้ตรวจสอบ

(นางสาววิลาสินี วรรณกุลพนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

สำเนาถูกต้อง

(นางสาววิลาสินี วรรณกุลพนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

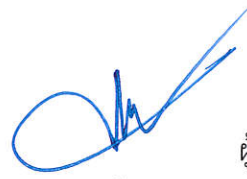


ผู้เห็นชอบ

(นางสาวกอบแก้ว แก้วคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

(ลงชื่อ)



ผู้เห็นชอบ

(นายศุภสิทธิ์ วิริยะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

สำเนาถูกต้อง



(นางสาววิลาสินี วรรณพนา)

หัวหน้าสำนักปลัด



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การประเมินครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านช่องทางการให้บริการ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะ

ดังนั้น จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย งบประมาณ ๒๕๖๕ ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๕.๗๖

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายศุภสันต์ วิริยะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก