

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สาบ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2563**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

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

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ |
| <input type="checkbox"/> การรับส่งผู้ป่วยยากไร้ที่ขึ้นทะเบียนไว้ | <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนขอเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/เรือทอน | <input type="checkbox"/> การสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | <input type="checkbox"/> การสนับสนุนเงินสงเคราะห์จัดงานศพตามประเพณี |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> การทำบัตรผู้พิการ (ศูนย์บริการร่วม) |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนการค้าและพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------|--------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | ควรปรับปรุง 1 |
| 1. ด้านเวลา | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ |
| <input type="checkbox"/> การรับส่งผู้ป่วยยากไร้ที่ขึ้นทะเบียนไว้ | <input type="checkbox"/> การขึ้นทะเบียนขอเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร/เรือถอน | <input type="checkbox"/> การสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง |
| <input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | <input type="checkbox"/> การสนับสนุนเงินสงเคราะห์จัดงานศพตามประเพณี |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> การทำบัตรผู้พิการ (ศูนย์บริการร่วม) |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย | <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนการค้าและพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|--|----------------------|-----|----|---|---|-------------|--------------|
| | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | | |
| 1. ด้านเวลา | | | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 80 | 102 | 23 | 0 | 0 | 4.27 | 85.40 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 101 | 84 | 22 | 0 | 0 | 4.43 | 88.60 |
| รวม | | | | | | 4.35 | 87.0 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 55 | 88 | 62 | 0 | 0 | 3.96 | 79.20 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 71 | 92 | 42 | 0 | 0 | 4.14 | 82.80 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 104 | 92 | 9 | 0 | 0 | 4.33 | 86.60 |
| รวม | | | | | | 4.14 | 82.80 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 64 | 120 | 21 | 0 | 0 | 4.20 | 84.0 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 77 | 101 | 27 | 0 | 0 | 4.24 | 84.80 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 45 | 90 | 70 | 0 | 0 | 3.87 | 77.40 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 112 | 89 | 4 | 0 | 0 | 4.52 | 90.40 |

| | | | | | | | |
|---|----|-----|----|---|---|-------------|--------------|
| ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | | |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 62 | 101 | 42 | 0 | 0 | 4.09 | 81.80 |
| รวม | | | | | | 4.18 | 83.60 |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|--|----------------------|-----|----|---|---|-------------|--------------|
| | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 30 | 107 | 68 | 0 | 0 | 3.81 | 76.20 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 42 | 108 | 55 | 0 | 0 | 3.93 | 78.60 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 55 | 112 | 37 | 1 | 0 | 4.06 | 81.20 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 62 | 108 | 34 | 1 | 0 | 4.12 | 82.40 |
| รวม | | | | | | 3.98 | 79.60 |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.60 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 85.40 คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 82.80 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 84.80 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาเป็นการเพิ่มความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.20 และ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สาบ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 205 คน รวมทั้งหมด

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ | | | |
| • ชาย | 92 | 44.87 | |
| • หญิง | 113 | 55.12 | |
| 2. อายุ | | | |
| • ต่ำกว่า 20 ปี | 2 | 0.97 | |
| • 21 - 40 ปี | 28 | 13.65 | |
| • 41 - 60 ปี | 134 | 65.36 | |
| • 60 ปีขึ้นไป | 41 | 20.0 | |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | | | |
| • ประถมศึกษา | 128 | 62.43 | |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 65 | 31.70 | |
| • ปริญญาตรี | 11 | 5.36 | |
| • สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 0.48 | |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ | | | |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | 72 | 35.12 | |
| • ผู้ประกอบการ | 68 | 33.17 | |
| • ประชาชนผู้รับบริการ | 63 | 30.73 | |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | 1 | 0.48 | |
| • อื่นๆ โพรตระนู นักเรียน | 1 | 0.48 | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.12 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.36 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 62.43 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.12

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------|--------------|-----------|------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | ควรปรับปรุง 1 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ) | | | | | |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | | | | | |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3.2 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความเต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีเป็นต้น | | | | | |
| 3.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| 3.5 การให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ | | | | | |
| 4.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ | | | | | |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....


.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.แม่สาบ
อำเภอ สะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

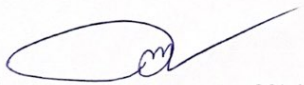
| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| 1. ด้านเวลา | 87.00 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 82.80 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 83.60 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 79.60 |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ | 83.25 |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สาบ
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.25

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน


(นายปรีชา คุณแสน)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางสาวมยุรี ไชยสุภา)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางสาวพัชรา ตะถาซัด)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ