



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด งานส่งเสริมการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

ที่ มส ๗๑๒๐๑/

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม ร้อยละ ๘๖.๒ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเกษมสุข ประทุมชาติ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

(นางมนัสนันท์ วิทยาธมวิท)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

(นายอาทิตย์ อุ่นนุช)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

(นายอภิชาติ ปัญญามูลงษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง



องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

Phabong Subdistrict Administrative Organization

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

ประจำปีงบประมาณ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง 85 หมู่ 4 ตำบลผาบ่อง

อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
○ ชาย	๕๔	๕๔%	
○ หญิง	๔๖	๔๖%	
๒. อายุ			
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕%	
○ ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๒๙%	
○ ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๔	๓๔%	
○ ๖๑ ปีขึ้นไป	๓๒	๓๒%	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
○ ประถมศึกษา	๓๑	๓๑%	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๓	๔๓%	
○ ปริญญาตรี	๒๖	๒๖%	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
○ เกษตรกร	๔๕	๔๕%	
○ ลูกจ้าง/รับจ้าง	๒๕	๒๕%	
○ ผู้ประกอบการ	๒๐	๒๐%	
○ ข้าราชการ	๕	๕%	
○ นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕%	
○ อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๑%	
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๕%	
๓. การขอซ่อมบำรุง/ติดตั้งไฟกิ่งสาธารณะ	๑๕	๑๕%	
๔. การชำระภาษีป้าย	๑๐	๑๐%	
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๕	๑๕%	



๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๘%	
๗. การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ)	๑๕	๑๕%	
๘. การขอรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	๕	๕%	
๙. การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒	๑๒%	
๑๐. การลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๔	๑๔%	
๑๑. อื่นๆ.....	๐	๐	

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๘	๕๙	๓		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๓	๕๗			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖	๘๒	๒		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๒	๗๘			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓	๘๗			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๒	๖๘			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๓	๗๗			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๑	๑๙			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๙	๒๑			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙	๗๖	๕		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓	๘๑	๖		
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๘	๖๒			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๒	๖๘			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๖	๖๔			
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๑	๖๙			



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการประเมินกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้ารับการบริการจำนวน ๑๐๐ คน จากผู้เข้ารับการบริการตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. องค์การบริหารส่วนตำบลผาป่อง ได้มีการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจ เป็นแบบมาตรฐานส่วน ประมวล ค่า ๕ ระดับ

การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดช่วงระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ

ความพึงพอใจระดับ	น้อยที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๑
ความพึงพอใจระดับ	น้อย	มีคะแนนในระดับ ๒
ความพึงพอใจระดับ	ปานกลาง	มีคะแนนในระดับ ๓
ความพึงพอใจระดับ	มาก	มีคะแนนในระดับ ๔
ความพึงพอใจระดับ	มากที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๕

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการบริการจากแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นช่วง ดังนี้

๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก
๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐	๔.๓๕	๙๘.๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๔.๔๓	๘๘.๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๐	๔.๑๔	๘๒.๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐	๔.๒๒	๘๔.๔
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐๐	๔.๑๓	๘๒.๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๐	๔.๓๒	๘๖.๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๐	๔.๒๓	๘๔.๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐๐	๔.๘๑	๙๖.๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐	๔.๗๙	๙๕.๘



๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	๔.๑๔	๘๒.๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๐	๔.๐๗	๘๑.๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๐	๔.๓๘	๘๗.๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐๐	๔.๓๒	๘๖.๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๐	๔.๓๖	๘๗.๒
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๑๐๐	๔.๓๑	๘๖.๒