



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง
อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
○ ชาย	๕๘	๕๘%	
○ หญิง	๔๒	๔๒%	
๒. อายุ			
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๘%	
○ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๕	๓๕%	
○ ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๗	๔๗%	
○ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐%	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
○ ประถมศึกษา	๔๗	๔๗%	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๔๐%	
○ ปริญญาตรี	๑๓	๑๓%	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐%	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
○ เกษตรกร	๔๔	๔๔%	
○ ลูกจ้าง/รับจ้าง	๑๓	๑๓%	
○ ผู้ประกอบการ	๓๑	๓๑%	
○ รับราชการ	๕	๕%	
○ นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗%	
○ อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. คำร้องทั่วไป(ซ่อมไฟ,ตัดกิ่งไม้,ซ่อมแซมระบบน้ำประปา,ซ่อมแซมถนน)	๑๖	๑๖%	
๒. คำขอข้อมูลข่าวสาร	๐	๐	
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๐	๐	
๔. ขอความอนุเคราะห์น้ำ	๓๐	๓๐%	
๕. ขอความอนุเคราะห์ (เหตุเกิดจากวาตภัย/อุทกภัย/อัคคีภัย)	๙	๙%	
๖. ขอความอนุเคราะห์ดูแลสิ่งปฏิกูล	๐	๐	
๗. ลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๓	๑๓%	
๘. ลงทะเบียนรับเบี้ยความพิการ	๕	๕%	
๙. ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๓๒	๓๒%	
๑๐. ขึ้นทะเบียน หมา - แมว	๐	๐	
๑๑. ขอใบอนุญาตอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	

๑๒. ขอเปลี่ยนแปลง/ต่อใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	
๑๓. ขอยกเลิกใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐	
๑๔. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน	๐	๐	
๑๕. ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน	๐	๐	
๑๖. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๖๑	๖๑%	
๑๗. จดทะเบียนพาณิชย์	๓๐	๓๐%	
๑๘. เปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์	๗	๗%	
๑๙. ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์	๓	๓%	
๒๐. ขอเลขที่บ้าน	๐	๐	
๒๑. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๐	๐	
๒๒. ขออนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง	๐	๐	
๒๓. ขออนุญาตขุดดินถมดิน	๐	๐	

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๒ คน	๕๓ คน	๑๕ คน		
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘ คน	๖๓ คน	๙ คน		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๔ คน	๕๙ คน	๗ คน		
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๗ คน	๖๒ คน	๑๑ คน		
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๑ คน	๖๕ คน	๔ คน		
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๑ คน	๗๓ คน	๖ คน		
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔ คน	๖๕ คน	๑๑ คน		
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๖ คน	๕๔ คน	๘ คน	๒ คน	

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการประเมินกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้ารับการบริการจำนวน ๑๐๐ คน จากผู้เข้า รับการบริการตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๐๐ น. องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ได้มีการ วิเคราะห์ด้วยเทคนิคสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ความพึงพอใจ เป็นแบบมาตรฐานส่วน ประมาณค่า 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

รายการประเมิน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	๑๐๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๑๐๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐๐	๔.๒๗	๘๕.๔๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐๐	๔.๑๓	๘๒.๖๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๐๐	๔.๒๔	๘๔.๘๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (สำนักงานปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ที่ มส ๗๓๗๐๑/-

วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สบป่อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จำนวน ๑๐๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสมชาย งามทุ่ง)

นักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง.

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายเสรี แพร์ทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายเสรี แพร์ทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง