

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 3) 41 - 60 ปี ☐ 4) 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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
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
องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 109 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	12	48	
• หญิง	13	52	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	1	4	
• 21 - 40 ปี	4	16	
• 41 - 60 ปี	7	28	
• 60 ปีขึ้นไป	13	52	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	15	60	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	8	32	
• ปริญญาตรี	2	8	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. อาชีพ			
• เกษตรกร	16	64	
• ผู้ประกอบการ	1	4	
• รับจ้างทั่วไป	13	52	
• ข้าราชการ/พนักงานในหน่วยงานรัฐ/พนักงานเอกชน/นักเรียน	0	0	
• อื่นๆ	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.13 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.28 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 63.30 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.95

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7	16	2	0	0	4.20	84
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	15	3	0	0	4.16	83.2
รวม						4.18	83.6
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	15	5	0	0	4.00	80
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3	14	8	0	0	3.80	76
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	5	16	4	0	0	4.04	80.8
รวม						3.95	78.93
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	9	15	1	0	0	4.32	86.4
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	6	17	2	0	0	4.16	83.2
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	8	16	1	0	0	4.28	85.6
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	7	18	0	0	0	4.28	85.6
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	7	16	2	0	0	4.20	84
รวม						4.25	84.96
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5	16	4	0	0	4.04	80.8
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	14	6	0	0	3.96	79.2
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	6	15	4	0	0	4.08	81.6
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	6	14	5	0	0	4.04	80.8
รวม						4.03	80.6
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	6	19	0	0	0	4.24	84.8
รวม						4.13	82.42

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 84 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาเป็นการแสดงความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.6 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 85.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมา เป็นความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.8 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 80.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ (ระดับมาก) ร้อยละ 84.8

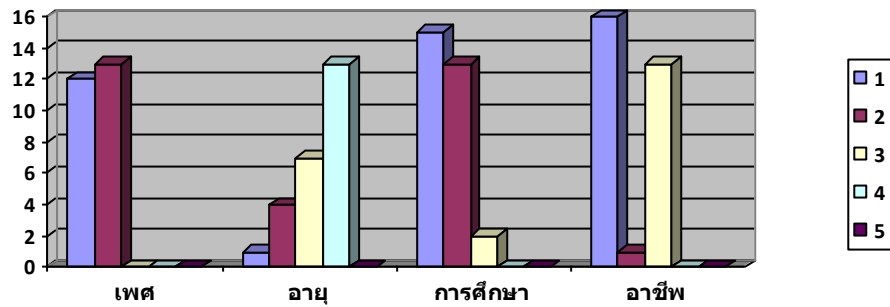
**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.อาฮี
อำเภอท่ง จังหวัดเลย คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	83.60
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78.93
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	84.96
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80.60
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	82.02

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.02

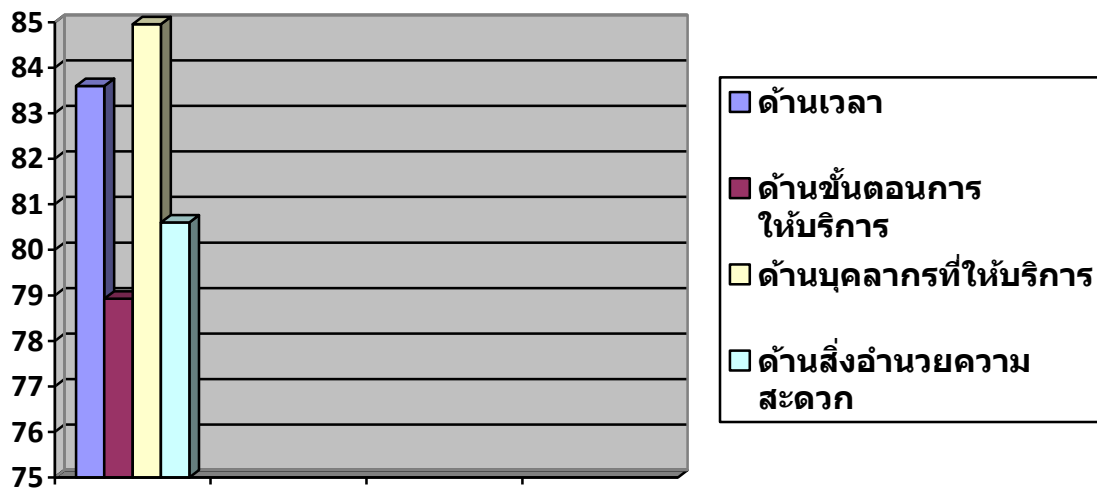
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



1.เพศ - ชาย 12 คน - หญิง 13 คน	2.อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 1 คน 21 – 40 ปี 4 คน 41 60 ปี 7 คน 60 ปีขึ้นไป 13 คน	3.ระดับการศึกษา - ประถมศึกษา 15 คน - มัธยมศึกษา 8 คน - ปริญญาตรี 2 คน - สูงกว่าปริญญาตรี 0 คน	4.อาชีพ - เกษตรกร 16 คน - ผู้ประกอบการ 1 คน - รับจ้างทั่วไป 13 คน - ข้าราชการ/พนักงาน/นักเรียน 0 คน - อื่นๆ 0 คน
--	---	---	---

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม



แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางธัญธรณ์ พึ่งรอด)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี จึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

สัญญา สุวันนัง
(นายสัญญา สุวันนัง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

ที่ ลย ๗๗๙.๑/

วันที่ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๐๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางธัญธรณ์ พึ่งรอด)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอภิษฎา ชัยบุตร)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายโสภาพ เหมทอง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

(ลงชื่อ)

(นายสัญญา สุวันนัง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

