



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๘๐๕๐๑/ ๑๒๖๔ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจัดทำคิวอาร์โค้ดแบบประเมินความพึงพอใจสำหรับประชาชน ไว้หน้าเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง นั้น

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติและการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง จึงได้ดำเนินการรวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐริณีย์ เขียวสิทธิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายนรินทร์ ตุ่มเบ็ญ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นายดิเรก พงษ์ธนาวัฒน์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของรองปลัด...



สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
● ชาย	๕๑	๕๑	
● หญิง	๔๙	๔๙	
อายุ			
● อายุต่ำกว่า ๒๖ ปี	๑๖	๑๖	
● อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี	๑๒	๑๒	
● อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี	๒๓	๒๓	
● อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	๓๑	๓๑	
● อายุ ๕๕ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๘	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ
- ระดับความพึงพอใจ

- ๕ หมายถึง มากที่สุด
- ๔ หมายถึง มาก
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

๑. ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	
๑. บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเป็นกันเอง	๖๕	๓๕	-	-	-	๔.๖๕	๙๓
๒. เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	๕๕	๔๕	-	-	-	๔.๕๕	๙๑
๓. รับฟังปัญหาและซักถามอย่างเต็มใจ	๖๕	๓๕	-	-	-	๔.๖๕	๙๓
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐	๔๐	-	-	-	๔.๖๐	๙๒
๕. ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๖๙	๓๑	-	-	-	๔.๖๙	๙๓.๘๐

๒. ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ	๖๑	๓๙	-	-	-	๔.๖๑	๙๒.๒
๒. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ	๖๒	๓๘	-	-	-	๔.๖๒	๙๒.๔
๓. ความเพียงพอของจุดบริการ	๖๒	๓๘	-	-	-	๔.๖๒	๙๒.๔
๔. ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการ	๖๗	๓๓	-	-	-	๔.๖๗	๙๓.๔
๕. การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ	๖๖	๓๔	-	-	-	๔.๖๖	๙๓.๒

๓. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	๗๕	๒๕	-	-	-	๔.๗๕	๙๕
๒. การให้บริการมีความถูกต้อง	๖๘	๓๒	-	-	-	๔.๖๘	๙๓.๖
๓. การให้บริการครบถ้วนเป็นไปตามที่กำหนด	๗๒	๒๘	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๖๕.๑๕	๓๔.๘๕	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๓

ข้อเสนอแนะ

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง พบว่า มีเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๕ ปี และพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านที่ ๑ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๑. บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยเป็นกันเอง	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๒. เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๓. รับฟังปัญหาและซักถามอย่างเต็มใจ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๕. ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับความพึงพอใจร้อยละ

ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๒. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๓. ความเพียงพอของจุดบริการ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๔. ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๕. การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ

ด้านที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

๑. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๒. การให้บริการมีความถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
๓. การให้บริการครบถ้วนเป็นไปตามที่กำหนด	ระดับความพึงพอใจร้อยละ

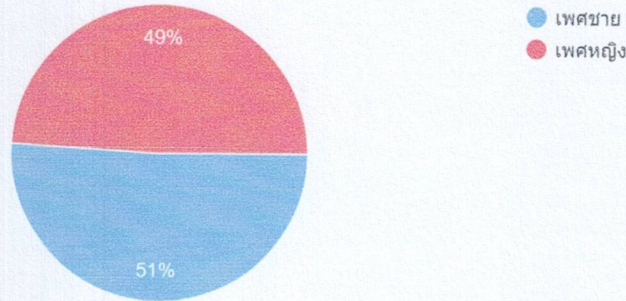
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีผู้ตอบ

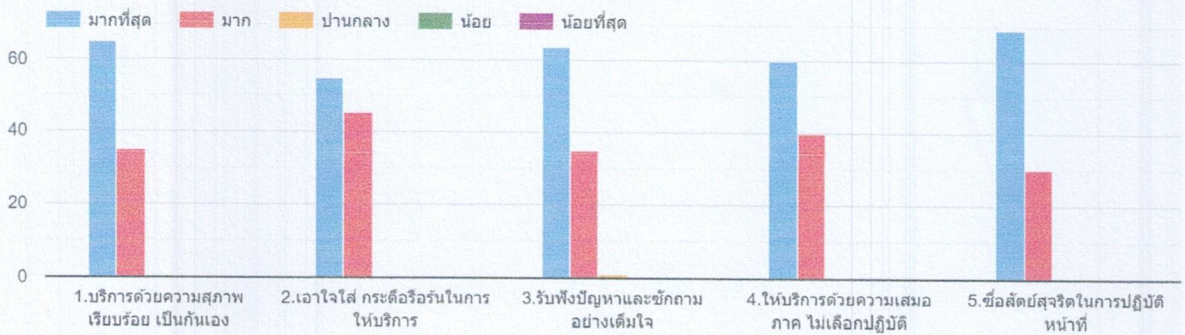
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๓.๐๓ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงจะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

ภาคผนวก

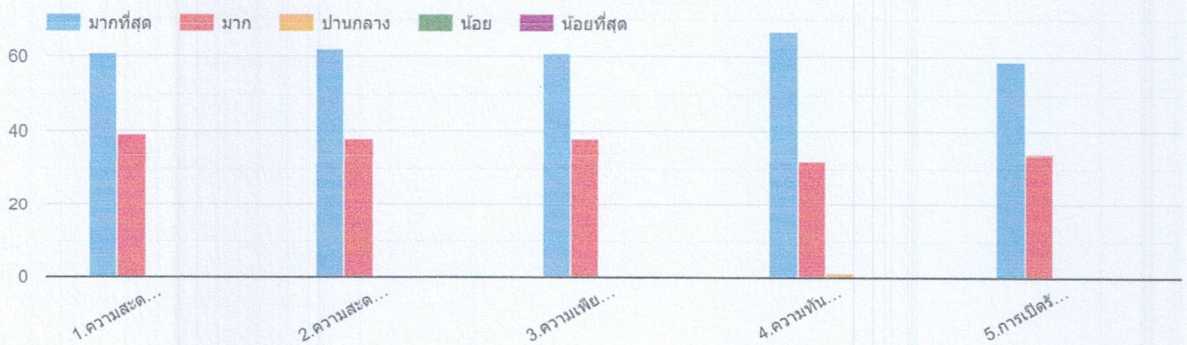
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง □
 ค่าตอบ 100 ข้อ



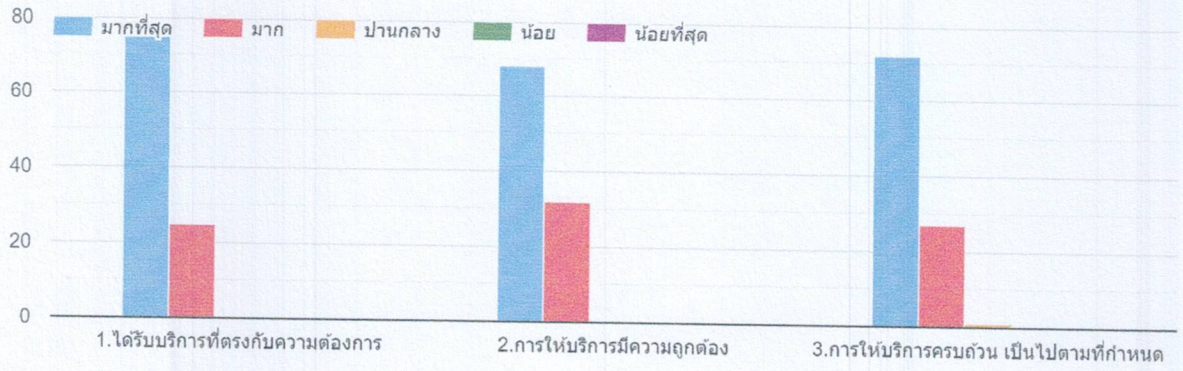
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



สิ่งอำนวยความสะดวก




คุณภาพของการให้บริการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

abt.wiang@gmail.com สลับบัญชี

 ไม่ใช้ร่วมกัน



* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง *

- เพศชาย
- เพศหญิง

อายุ

- อายุต่ำกว่า 26 ปี
- อายุ 26 - 35 ปี
- อายุ 36 - 45 ปี
- อายุ 46 - 55 ปี
- อายุ 56 ปีขึ้นไป



ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.เอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.รับฟังปัญหาและซักถามอย่างเต็มใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

สิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไปรษณีย์ เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ ฯลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.ความเพียงพอของจุดบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.การเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับฟังความคิดเห็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



คุณภาพของการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ได้รับความบริการที่ตรงกับความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. การให้บริการมีความถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. การให้บริการครบถ้วน เป็นไปตามที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่นี่ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอร์ม

