



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๘๐๕๐๑/ ๑๒๖๔ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวนผู้รับบริการ ๕๐ ราย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐรีนีย์ เขียวสิทธิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นายนรินทร์ ตุ่มเบ็ญ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(นายดิเรก พงษ์ชนานวัฒน์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของรองปลัด...

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

15/10/2564

[Signature]
(นางจุฑาทิพ หยงสตาร์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

[Signature]

[Signature]
(นางจารุมาศ สวัสดิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง

[Signature]

[Signature]
(นายสวาท สมใจ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ถึง
วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
● ชาย	๒๓	๔๖	
● หญิง	๒๗	๕๔	
อายุ			
● อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี	๐	-	
● อายุ ๓๐ - ๔๕ ปี	๑๙	๓๘	
● อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี	๑๕	๓๐	
● อายุ ๕๖ ปีขึ้นไป	๑๖	๓๒	
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด			
● ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑	๒	
● ประถมศึกษา	๑๒	๒๔	
● มัธยมศึกษาตอนต้น	๘	๑๖	
● มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๒๔	
● อนุปริญญา / ปวส.	๕	๑๐	
● ปริญญาตรี	๑๒	๒๔	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	-	
● อื่นๆ	๐	-	

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
● การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	-	
● การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๕	๓๐	
● การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๔	
● การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	-	
● การใช้ Internet ตำบล	๐	-	
● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๔	
● ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	๖	
● การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๘	
● การชำระภาษี ต่างๆ	๒๔	๔๘	
● อื่น ๆ	๐	-	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อ.เทิง จ.เชียงราย

- ระดับความพึงพอใจ

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	38	12	-	-	-	4.76	95.2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	38	12	-	-	-	4.76	95.2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	38	12	-	-	-	4.76	95.2
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้เหมาะสม	37	13	-	-	-	4.74	94.8
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก	38	12	-	-	-	4.76	95.2
6. มีความพร้อมของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการ ให้บริการข้อมูล	37	13	-	-	-	4.74	94.8
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ชัดเจน	32	18	-	-	-	4.64	92.8
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ	30	20	-	-	-	4.60	92.0
9. มีความสะอาดและปลอดภัยของอาคาร สถานที่	30	20	-	-	-	4.60	92.0
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ	318	132	-	-	-	4.90	98.0

ความเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ให้ความคิดเห็นและเสนอแนะให้มีการรับชำระภาษีนอกสถานที่ จำนวน ๑ ราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง จำนวน ๕๐ ราย พบว่า มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เฉลี่ยอายุระหว่าง ๓๐ - ๕๖ ปีขึ้นไป เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ การชำระภาษี และการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ ตามลำดับ และพิจารณาตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อ.เทิง จ.เชียงราย

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.2
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	94.8
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	95.2
6. มีความพร้อมของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการให้บริการข้อมูล	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	94.8
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	92.8
8. การจัดส่งอำนาจความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	92.0
9. มีความสะอาดและปลอดภัยของอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจร้อยละ	92.0

ร้อยละของผลคะแนนการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับร้อยละ ๙๘.๐

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๘.๐ เป็นการแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ