

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ • ชาย • หญิง	๕๖ ๔๔	๘๐.๐๐ ๖๒.๘๖	
๒. อายุ • ต่ำกว่า ๒๐ ปี • ๒๑ -๔๐ ปี • ๔๑ -๖๐ ปี • ๖๐ ปีขึ้นไป	๙ ๔๔ ๒๙ ๑๘	๑๒.๘๖ ๖๒.๘๘ ๔๑.๔๓ ๒๕.๗๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด • ประถมศึกษา • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า • ปริญญาตรี • สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗ ๖๔ ๙ ๐	๓๘.๕๗ ๙๑.๔๓ ๑๒.๘๖ ๐	
๔. สถานภาพของผู้ใช้บริการ • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร • ผู้ประกอบการ • ประชาชนผู้รับบริการ • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน • อื่น ๆ โปรดระบุ.....	๒๒ ๙ ๖๙ ๐ ๐	๓๑.๔๓ ๑๒.๘๖ ๙๘.๕๗ ๐ ๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗

ตอนที่ ๒ หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ										
ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๓๑.๔๓	๕๙	๘๔.๒๙	๑๗	๒๔.๒๖	๒	๒.๘๖	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔	๒๐	๖๕	๙๒.๘๖	๑๙	๒๗.๑๔	๑	๑.๔๓	๑	๑.๔๓
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๑	๗๒.๘๖	๒๕	๓๕.๗๑	๑๔	๒๐	๑๐	๑๔.๒๖	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๙	๗๐	๓๔	๔๘.๕๗	๑๗	๒๔.๒๖	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๓	๗๕.๗๑	๓๑	๔๔.๒๖	๑๓	๑๘.๕๗	๒	๒.๘๖	๑	๑.๔๓
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๘	๙๗.๑๔	๓๐	๔๒.๘๖	๒	๒.๘๖	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๗	๘๑.๔๓	๔๓	๖๑.๔๓	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๖๒	๘๘.๕๗	๒๘	๔๐	๑๐	๑๔.๒๙	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๐	๗๑.๔๓	๓๓	๔๗.๑๔	๑๗	๒๔.๒๖	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔	๙๑.๔๓	๒๗	๓๘.๕๗	๙	๑๒.๘๖	-	-	-	-
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๕	๖๔.๒๙	๓๘	๕๔.๒๙	๗	๑๐	-	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้	๔๕	๖๔.๒๙	๕๔	๗๗.๑๔	๑	๑.๔๓	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๘	๙๗.๑๔	๓๐	๔๒.๘๖	๑	๑.๔๓	๑	๑.๔๓	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๘	๙๗.๑๔	๒๖	๓๗.๑๔	๓	๔.๒๖	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๗	๘๑.๔๒	๓๙	๕๕.๗๑	๔	๕.๗๑	-	-	-	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อใช้บริการ
๒. ควรจัดให้มีที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว  
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	๘๘.๕๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๒.๘๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๗๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๓

( ลงชื่อ )



หัวหน้าคณะทำงาน

( นางอรุณทิพย์ พุฒเนียม )

หัวหน้าสำนักปลัด

( ลงชื่อ )



คณะทำงาน

( นางวัชรพร อริยะมั่ง )

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

( ลงชื่อ )



คณะทำงาน

( นางสาวอัญชุลี วงจันเสื่อ )

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน