



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด งานส่งเสริมการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

ที่ มส ๗๑๒๐๑/๐๗

วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม ร้อยละ ๘๖.๕ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเกษมสุข ประทุมชาติ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

(นางมนัสนันท์ วิทยาธมนันท์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

(นายอาทิตย์ อุ่นนุช)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

(นายอภิชาติ ปัญญามูลวงษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง



องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

Phabong Subdistrict Administrative Organization

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง
ประจำปีงบประมาณ 2566



องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง

85 หมู่ 4 ตำบลผาบ่อง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน



แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
○ ชาย	๔๔	๔๔%	
○ หญิง	๕๖	๕๖%	
๒. อายุ			
○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔%	
○ ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๒%	
○ ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๖	๓๖%	
○ ๖๑ ปีขึ้นไป	๒๘	๒๘%	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
○ ประถมศึกษา	๓๑	๓๑%	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๕	๔๕%	
○ ปริญญาตรี	๒๔	๒๔%	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
○ เกษตรกร	๔๖	๔๖%	
○ ลูกจ้าง/รับจ้าง	๒๔	๒๔%	
○ ผู้ประกอบการ	๑๙	๑๙%	
○ ข้าราชการ	๖	๖%	
○ นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕%	
○ อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๕%	
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒	๑๒%	
๓. การขอซ่อมบำรุง/ติดตั้งไฟกิ่งสาธารณะ	๑๒	๑๒%	
๔. การชำระภาษีป้าย	๑๐	๑๐%	
๕. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๑	๑๑%	



๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๕%	
๗. การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ)	๒๐	๒๐%	
๘. การขอรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	๕	๕%	
๙. การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๑๐%	
๑๐. การลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๐	๑๐%	
๑๑. อื่นๆ.....	๐	๐	

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๕	๖๓	๒		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๕๘			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๐	๗๘	๒		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๑	๗๙			
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒	๘๘			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๑	๖๙			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๗๖			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๒	๑๘			
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๘	๒๒			
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๗๖	๖		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓	๘๓	๔		
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๙	๖๑			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๓	๖๗			
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕	๖๕			
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๒	๖๘			



แบบสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการประเมินกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้ารับการบริการจำนวน ๑๐๐ คน จากผู้เข้ารับการบริการตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง ได้มีการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสถิติขั้นพื้นฐาน 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

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐	๔.๓๓	๙๙.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๐	๔.๑๘	๘๓.๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐	๔.๒๑	๘๔.๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๐๐	๔.๑๒	๘๒.๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๐	๔.๓๑	๘๖.๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๐	๔.๒๔	๘๔.๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐๐	๔.๘๒	๙๖.๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐	๔.๗๘	๙๕.๖



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๑-๖๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร
๒. มีผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอซ่อมบำรุง/ติดตั้งไฟกิ่งสาธารณะ และการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ) เป็นจำนวนมาก
๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่องในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง โดยการประเมินทั้ง ๔ ด้าน รวม ๑๕ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมากที่สุด
 ๑. ด้านเวลา ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔
 ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศที่ประกาศไว้ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
 ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖
 ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒
- สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง อยู่ในระดับ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลผาบ่อง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือนพ.ศ.๒๕๖๖

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ลูกจ้าง/รับจ้าง ๔) นักเรียน/นักศึกษา
- ๕) ข้าราชการ ๖) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ)
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การขอรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว
- การขอซ่อมบำรุง/ติดตั้งไฟกิ่งสาธารณะ การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การชำระภาษีป้าย การลงทะเบียนรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อื่นๆ.....
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลผาบ่องควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ๑. ด้านเวลา
- ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- อื่นๆ (ระบุ).....

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามค่ะ