

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| ☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ | ☐ ๒. ประถมศึกษา |
| ☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| ☐ ๕. อนุปริญญา/ปวส. | ☐ ๖. ปริญญาตรี |
| ☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ) |
๔. อาชีพ
- | | |
|------------------------|--------------------------|
|เกษตรกร |ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
|รับราชการ |ลูกจ้าง |
|นักเรียน/นักศึกษา |อื่นๆ |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---------------------------------------|---|
|การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ |การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
|การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
|การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล |การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
|การขออนุญาตจำหน่ายน้ำมัน |การชำระภาษีต่างๆ |
|การขอประกอบกิจการน้ำมันประเภท ๒ |อื่นๆ (ระบุ)..... |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการบริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
๖. พนักงานแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
๓. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก					
๙. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ					
๑๐. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	๑๐๒	๕๖.๐๕
ชาย	๘๐	๔๓.๙๕
รวม	๑๘๒	๑๐๐

๒. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๒	๑๒.๐๘
๒๑ - ๖๐ ปี	๖๘	๓๗.๑๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๙๒	๕๐.๗๕
รวม	๑๘๒	๑๐๐

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

จบการศึกษาชั้นสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๔๖	๒๕.๒๕
ประถมศึกษา	๗๐	๓๘.๔๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๔	๑๘.๖๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๘	๙.๘๙
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๖.๖๐
ปริญญาตรี	๒	๑.๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๘๒	๑๐๐

๔. อาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๑๒	๖๑.๕๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๒	๑๗.๕๙
รับราชการ	๑๔	๗.๗๐
ลูกจ้าง	๒๒	๑๒.๐๙
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๑๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๘๒	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๒.๒๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐๔	๕๗.๑๕
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๑.๑๐
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร	๖	๓.๓๐
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐
การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๔	๒.๒๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๑	๑๑.๕๔
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๔.๔๐
การขออนุญาตจำหน่ายน้ำมัน	๔	๒.๒๐
การชำระภาษีต่างๆ	๒๑	๑๑.๕๑
การขอประกอบกิจการน้ำมัน ประเภท ๒	๓	๑.๖๕
อื่นๆ	๕	๒.๗๕
รวม	๑๘๒	๑๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ลำดับ ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)		
๑. ด้านขั้นตอนการบริการ								
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๔๑	๓๙	๒	๐	๐	๔.๗๗	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๑๒๔	๕๕	๓	๐	๐	๔.๖๗	มากที่สุด
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๓๔	๔๖	๒	๐	๐	๔.๗๓	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	๑๕๔	๒๘	๐	๐	๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๕	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๑๖๙	๑๓	๐	๐	๐	๔.๙๔	มากที่สุด
๖	พนักงานแต่งการเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๑๕๔	๒๒	๖	๐	๐	๔.๗๖	มากที่สุด
๗	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๑๕๓	๒๙	๐	๐	๐	๔.๘๕	มากที่สุด
๘	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้เหมาะสม	๑๖๕	๑๗	๐	๐	๐	๔.๙๐	มากที่สุด
๓. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก								
๙	มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๕๔	๒๔	๔	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
๑๐	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓๒	๔๕	๕	๐	๐	๔.๗๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๘๐	มากที่สุด
ร้อยละ							๙๖.๐๐	

- สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการฯ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐% ของประชาชนที่มาติดต่อทั้งสิ้น ๑๘๒ คน