



สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

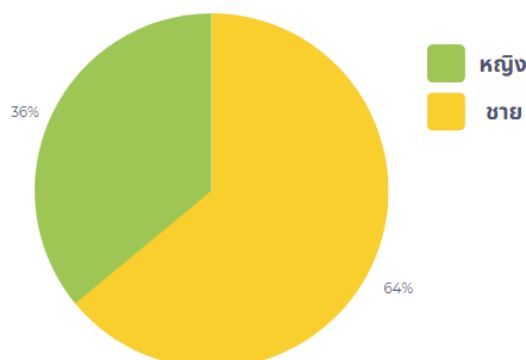
แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
เดือน.... ม.ค.- ต.ค..พ.ศ.๒๕๖๕.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๓๒	๖๔	
● หญิง	๑๘	๓๖	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๐	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๖๔	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๖	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๔๑	๘๒	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗	๑๔	
● ปริญญาตรี	๒	๔	
● อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๐	๒๐	
● ผู้ประกอบการ	๕	๑๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๕	๗๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
● อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

แผนภูมิวงกลมที่ ๑ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

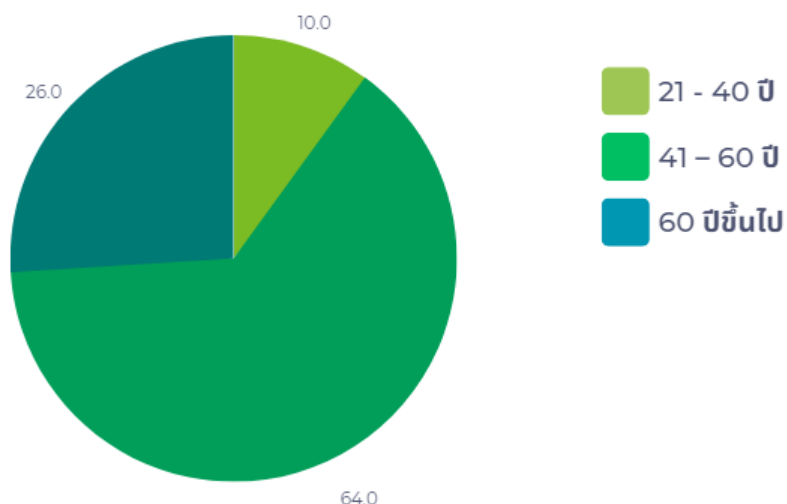
แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ



จากแผนภูมิวงกลมที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ เพศหญิง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

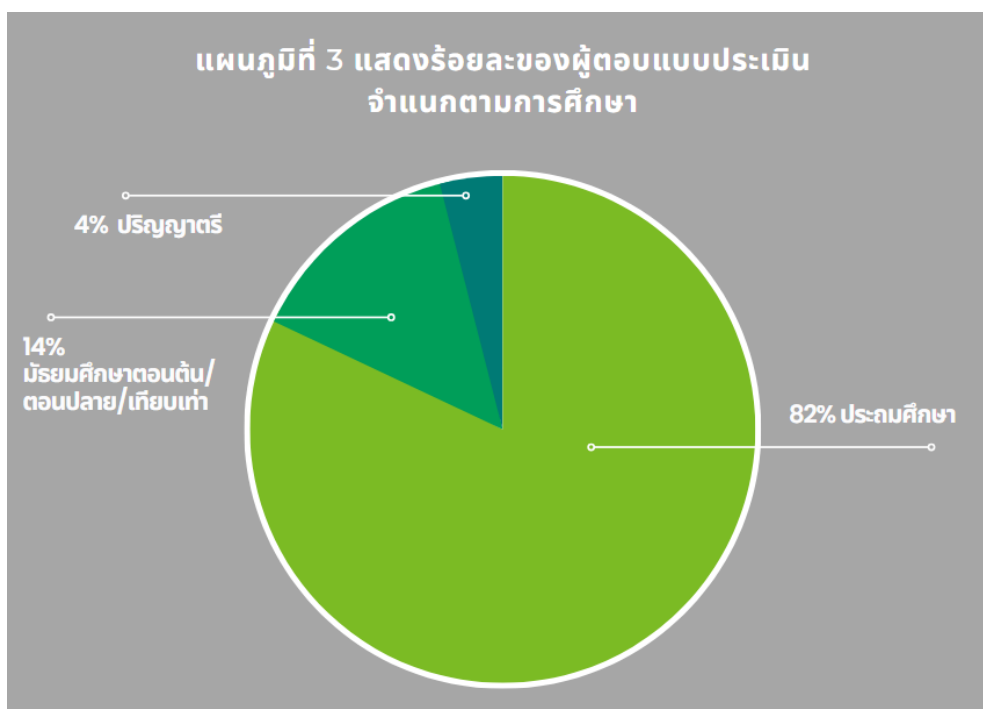
แผนภูมिवงกลมที่ ๒ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ



จากแผนภูมिवงกลมที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมาอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และน้อยที่สุดอยู่ อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

แผนภูมिवงกลมที่ ๓ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามการศึกษา



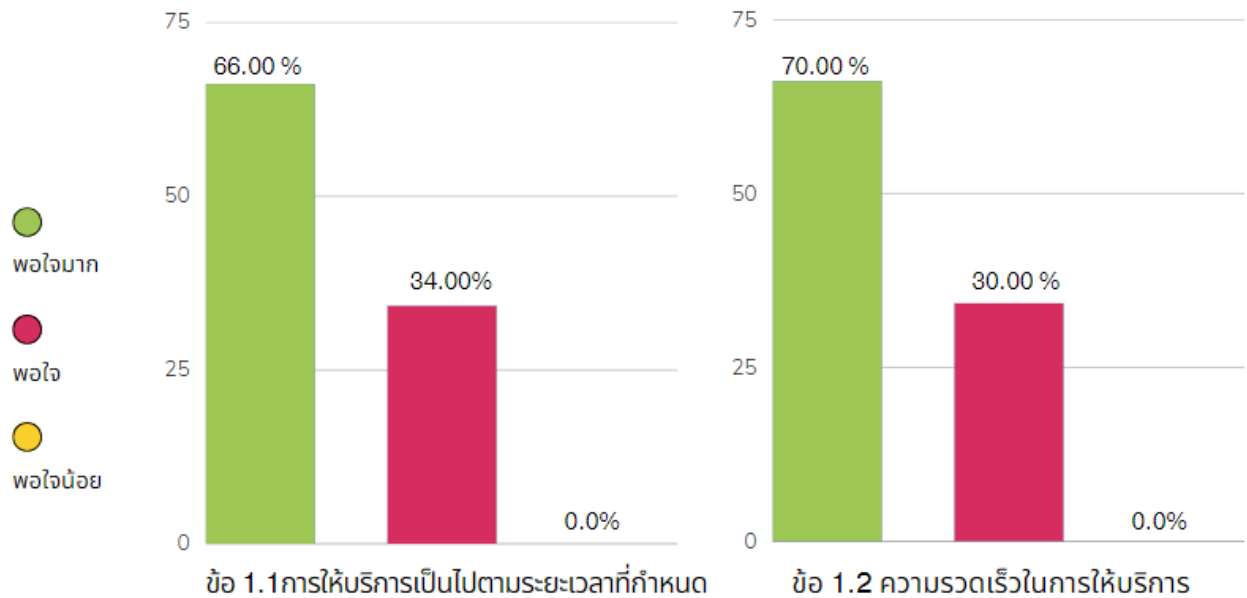
จากแผนภูมिवงกลมที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมาเป็นวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๕	๙๐	๕	๑๐	-	-	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๗	๙๔	๓	๖	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-

/แผนภูมิที่ ๑...

แผนภูมิที่ ๑ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านเวลา

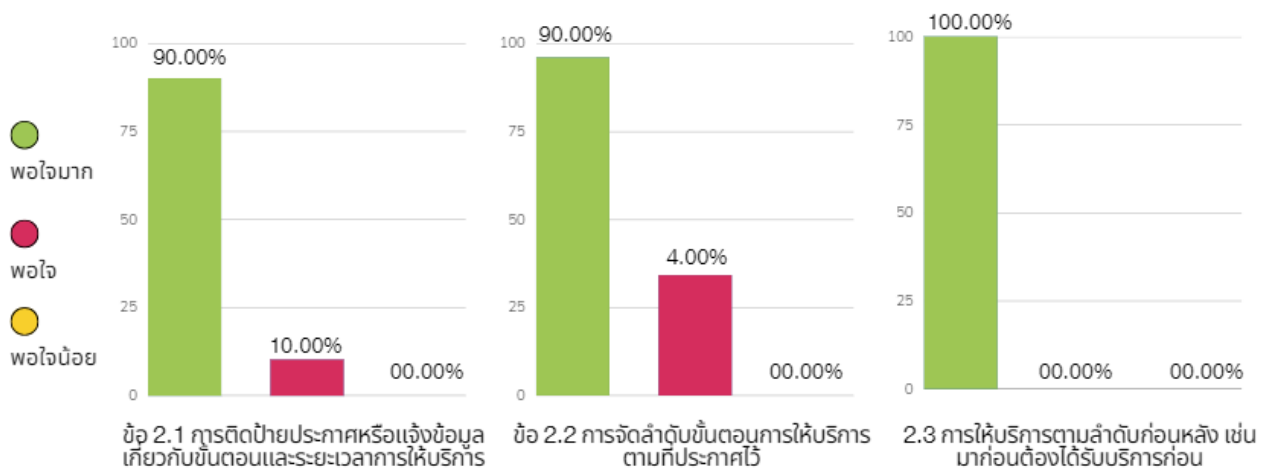
แผนภูมิที่ 1 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม
ด้านเวลา



จากข้อมูลข้างต้น แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ สำนักงาน อบต.ห้วยชมภู หัวข้อประเมินประเด็นที่ ๑ ด้านเวลา ข้อ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๖๖.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๓๔.๐๐ ข้อ ๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการพึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๓๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

แผนภูมิที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

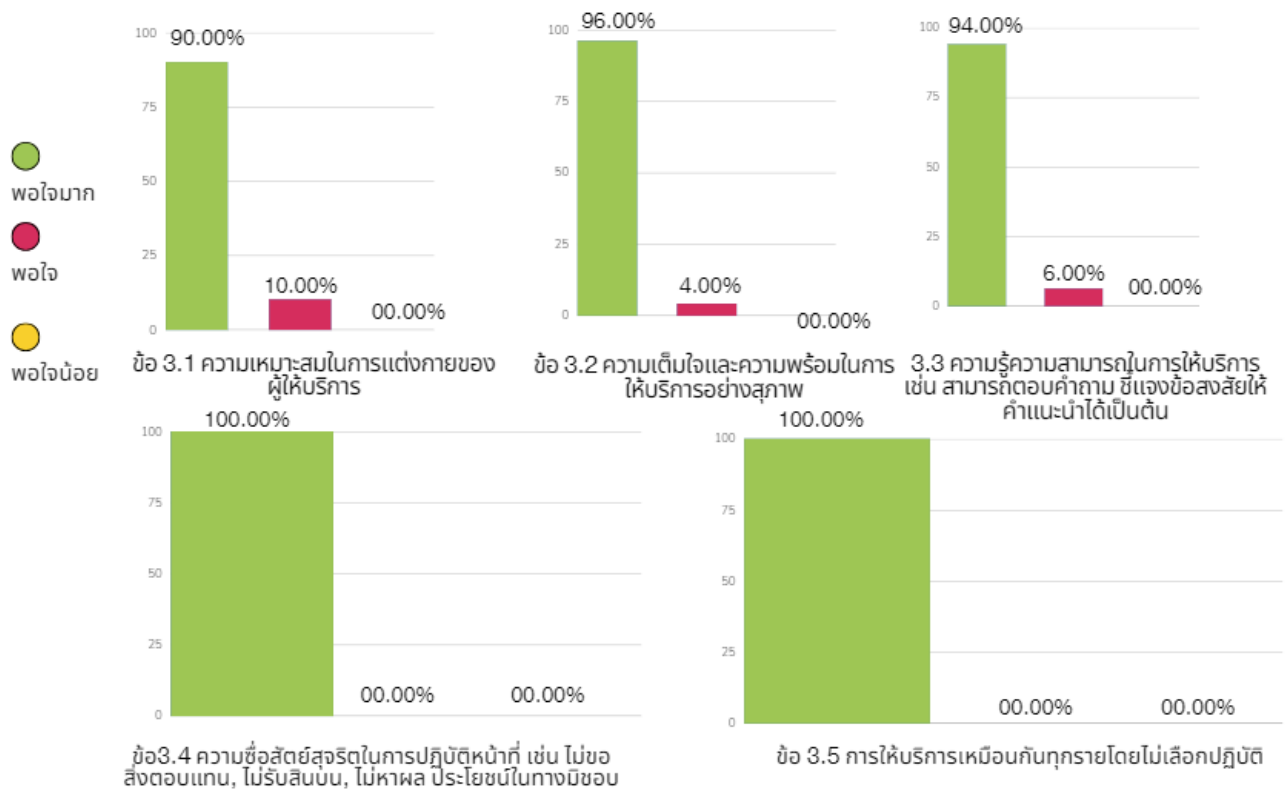


/จากข้อมูลข้างต้น...

จากข้อมูลข้างต้น แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ สำนักงาน อบต.ห้วยชมภู หัวข้อประเมินประเด็นที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๔.๐๐ และ ข้อ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

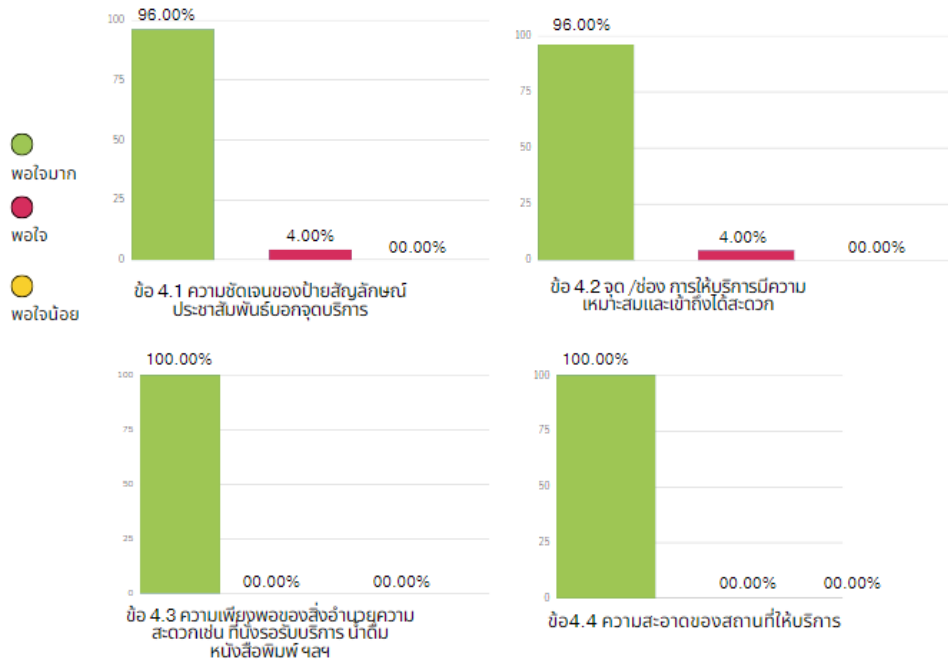
แผนภูมิที่ 3 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



จากข้อมูลข้างต้น แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ สำนักงาน อบต.ห้วยชมภู หัวข้อประเมินประเด็นที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐ และข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

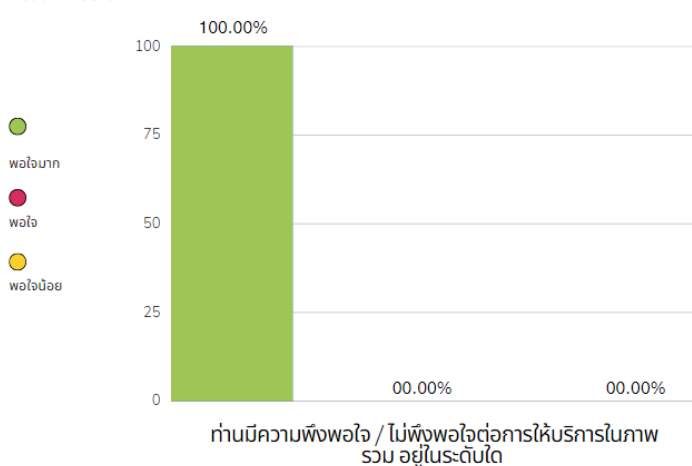
แผนภูมิที่ 4 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



จากข้อมูลแผนภูมิที่ ๔ แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ สำนักงาน อบต. ห้วยชมภู หัวข้อประเมินประเด็นที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐ ข้อ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ในภาพรวม

แผนภูมิที่ 5 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม ในภาพรวม



จากข้อมูลแผนภูมิที่ ๕ แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ สำนักงาน อบต. ห้วยชมภู ในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

...ปัญหาการติดต่อสื่อสารเพราะผู้มารับบริการส่วนมากจะเป็นชาติพันธุ์.....

.....

.....

.....