



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ที่ ชร.๗๗๐๐๑/๑๒๙๘

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน  
ตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ที่มาใช้บริการงานเอกสารด้านต่างๆ  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลลัพธ์ จัดทำแผนปรับปรุง  
การให้บริการและการดำเนินการแก่ไขการให้บริการดังกล่าว ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ  
ของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัด องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผล  
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พร้อมทั้งประมวลผลลัพธ์ เรียบร้อยแล้ว

### ๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความ  
พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.๒๕๖๒รายละเอียดปรากฏตามเอกสารสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอิสระ หลวงจีนา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ก.ก.

(นางสาววิลาสินี วรกุลพนา)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก

/ความเห็น.....

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

พี่สาว

(นางสาวกอบแก้ว แก้วคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

พี่น้อง

(นายศุภสันต์ วิริยะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

\*\*\*\*\*

๑. ชื่อโครงการ : รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๒. ชื่อหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

๓. ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

๔. ผลการดำเนินงาน

ผลสรุปประจำปี

- ผู้นำชุมชนและราษฎรตำบลป่าสัก ที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

- ไม่มี

๖. สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าร่วมกรอบแบบรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึง  
พอใจต่อการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยวิธี  
แจกแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ ชุด ผลสรุปจากแบบสอบถามความพึงพอใจ มีดังนี้

๑. สถานภาพทั่วไป

๑. เพศ ชาย.....๕๗ คน หญิง.....๔๒ คน

๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน....๑ คน

๑๙ - ๓๔ ปี จำนวน....๒๔ คน

๓๕ - ๔๙ ปี จำนวน....๔๐ คน

มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน....๓๕ คน

๓. การศึกษา ประถมศึกษา จำนวน....๓๑ คน

มัธยมศึกษา จำนวน....๔ คน

ปวช./ปวส. จำนวน....๒๕ คน

อนุปริญญา จำนวน....๙ คน

ปริญญาตรี จำนวน....๒๕ คน

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน....- คน

อื่นๆ จำนวน....๓ คน

๔. อาชีพ เกษตรกร จำนวน....๓๕ คน

ลูกจ้าง จำนวน....๒๑ คน

รับราชการ จำนวน....๒ คน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน....๓๐ คน

อื่น ๆ ระบุ..... จำนวน....๑๒ คน

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารราชการ	๓	๓.๐๐	
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกษาร้องเรียน	๖	๖.๐๐	
๓. การใช้ Internet	๒	๒.๐๐	
๔. อื่นๆ	๕	๕.๐๐	

งานสาธารณสุข

๑. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	๓	๓.๐๐	
๒. การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและ สะสมอาหาร	๕	๕.๐๐	
๓. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ	๔	๔.๐๐	
๔. อื่นๆ	๐	๐	

งานสวัสดิการและสังคม

๑. การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเดส์	๐	๐	
๒. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินคนพิการ	๑	๑.๐๐	
๓. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	๑๑	๑๑.๐๐	
๔. อื่นๆ	๐	๐	

กองคลัง

๑. การชำระภาษีโรงเรือน	๒	๑๐.๐๐	
๒. การชำระภาษีป้าย	๒	๑๐.๐๐	
๓. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๗	๓๕.๐๐	
๔. การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๕.๐๐	
๕. อื่นๆ	๑๑	๕๕.๐๐	

กองช่าง

๑. การขออนุญาตปลูกสร้าง	๘	๔๐.๐๐	
๒. การออกแบบอาคาร	๐	๐	
๓. การต่อใบอนุญาตประกอบกิจการสถานี บริการน้ำมัน	๐	๐	
๔. การขอปรับปรุงการก่อสร้าง ตัดแปลง หรือ เคลื่อนย้ายอาคาร ม.๓๒	๑๑	๕๕.๐๐	
๕. แจ้งบุคคล	๑	๕.๐๐	
๖. อื่นๆ	๐	๐	

กองการศึกษา

๑. การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อน ประถมศึกษาในสถานศึกษา อบท.	๑๔	๗๐.๐๐	
๒. อื่นๆ	๖	๓๐.๐๐	

## ๓. ระดับความพึงพอใจ

## รายละเอียดการประเมิน

## ระดับความพึงพอใจ

น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	สรุป
------------	------	---------	-----	-----------	-----------	------

## ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	○	○	๒๗	๕๗	๑๖	๓.๘๙	มาก
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	○	○	๑๙	๖๔	๑๗	๓.๙๙	มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	○	○	๒๑	๖๖	๑๓	๓.๙๒	มาก
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	○	○	๑๖	๖๗	๑๗	๔.๐๑	มาก
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	○	○	๑๖	๖๘	๑๖	๔.๐๐	มาก

## ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. บุคลิก ท่วงที วัวๆ และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	○	๒	๑๒	๖๗	๑๙	๓.๙๙	มาก
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	○	๑	๓๐	๓๙	๑๙	๓.๙๙	ปานกลาง
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	○	๑	๑๒	๗๐	๑๗	๔.๐๑	มาก
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	○	○	๑๔	๖๕	๒๑	๔.๐๗	มาก
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	○	○	๑๔	๖๘	๑๙	๔.๐๔	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	○	○	๑๒	๖๕	๒๓	๔.๑๑	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	○	○	๓	๔๒	๑๕	๒.๕๒	ปานกลาง
๘. การอำนวยความสะดวกทางการเดินทาง เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ	○	○	๓	๔๒	๑๕	๒.๕๒	ปานกลาง

## ๓. ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการประชาชน	○	๑	๑๓	๓๓	๕๓	๔.๓๙	มาก
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	○	๑	๑๕	๓๗	๔๗	๔.๓๐	มาก
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	○	๖	๔	๔๕	๔๕	๔.๔๙	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	○	๑	๙	๔๗	๔๗	๔.๒๒	มาก

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	สรุป
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ผู้เดสต์ขึ้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	○	๑	๙	๖๕	๒๖	๔.๑๖	มาก
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	○	๑	๑๐	๖๔	๒๔	๔.๓๓	มาก
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	○	๑	๙	๖๖	๒๔	๔.๓๓	มาก
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	○	๑	๗	๖๖	๒๖	๔.๓๗	มาก
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/ จุดบริการ	○	๑	๙	๖๙	๒๓	๔.๓๗	มาก
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ ฯลฯ	○	○	๗	๖๔	๒๘	๔.๒๒	มาก
๗. การตัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	○	○	๗	๔๔	๑๓	๒.๕๐	ปานกลาง
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารเผยแพร่	○	○	๒	๔๗	๑๗	๒.๕๕	ปานกลาง

#### อัตรารอยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ

$$\text{สูตร} \quad \text{ร้อยละความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

A คือคะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จากค่าของระดับคะแนนที่มีมากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อ

คำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ คูณด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

B คือคะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

#### ข้อมูลแบบสอบถาม

$$A \quad \text{ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด} = ๕$$

จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ = ๒๕ ข้อ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = ๑๐๐ คน

$$B \quad \text{คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถาม} = ๔,๔๗๐ \text{ คน}$$

$$\text{แทนค่า } (4,470 \times 100) / (5 \times 25 \times 100) = ๗๔.๗๖$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = ๗๔.๗๖$$

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

  
 (ลงชื่อ)  
 นายอิสรร หลวงศ์จินดา

ผู้จัดทำ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

/ผู้ตรวจ.....

(ลงชื่อ)

ผู้ตรวจสอบ

(นางสาววิลาสินี วรกุลพนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

ผู้เห็นชอบ

(นางสาวกอบแก้ว แก้วคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

(ลงชื่อ)

ผู้เห็นชอบ

(นายศุภสันต์ วิริยะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก