



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ที่ ขร. ๗๓๖๐๑/๑๑๓๘

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

๑.เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่มาใช้บริการงานเอกสารด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลลัพท์ จัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการแก้ไขการให้บริการดังกล่าว ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พร้อมทั้งประมวลผลลัพท์ เรียบร้อยแล้ว

๓.ข้อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒รายละเอียดปรากฏตามเอกสารสรุปผลการดำเนินโครงการฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอิสระ หลวงจินา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

(นางสาววิลาสินี วรกุลพนา)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

/ความเห็น.....

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

เพื่อทราบ

(นางสาวกอบแก้ว แก้วคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ทราบ

(นายศุภสันต์ วิจารณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

๑. ชื่อโครงการ : รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๒. ชื่อหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

๓. ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

๔. ผลการดำเนินงาน

ผลสรุปเชิงปริมาณ

- ผู้นำชุมชนและราษฎรตำบลป่าสัก ที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

- ไม่มี

๖. สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าร่วมกรอแบบรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึง
พอใจต่อการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยวิธี
แจกแบบสอบถามความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ ชุด ผลสรุปจากแบบสอบถามความพึงพอใจ มีดังนี้

๑. สถานภาพทั่วไป

๑. เพศ	ชาย.....๕๒.....คน	หญิง.....๔๘.....คน
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน.....๑.....คน
	๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน.....๒๔.....คน
	๓๖ - ๔๕ ปี	จำนวน.....๔๐.....คน
	มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน.....๓๕.....คน
๓. การศึกษา	ประถมศึกษา	จำนวน.....๓๑.....คน
	มัธยมศึกษา	จำนวน.....๘.....คน
	ปวช./ปวส.	จำนวน.....๒๕.....คน
	อนุปริญญา	จำนวน.....๙.....คน
	ปริญญาตรี	จำนวน.....๒๔.....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. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	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. การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	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. การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือ เคลื่อนย้ายอาคาร ม. ๓๒	๑๑	๕๕.๐๐	
๕. แจ่งขุดดิน	๑	๕.๐๐	
๖. อื่นๆ	๐	๐	
กองการศึกษา			
๑. การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อน ประถมศึกษาในสถานศึกษา อปท.	๑๔	๗๐.๐๐	
๒. อื่นๆ	๖	๓๐.๐๐	

๓. ระดับความพึงพอใจ

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	สรุป
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๐	๐	๒๗	๕๗	๑๖	๓.๘๙	มาก
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๐	๐	๑๙	๖๔	๑๗	๓.๙๘	มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน	๐	๐	๒๑	๖๖	๑๓	๓.๙๒	มาก
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๑๖	๖๗	๑๗	๔.๐๑	มาก
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๐	๐	๑๖	๖๘	๑๖	๔.๐๐	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๐	๒	๑๒	๖๗	๑๙	๓.๙๙	มาก
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๐	๑	๓๐	๓๘	๑๘	๓.๓๒	ปานกลาง
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๐	๑	๑๒	๗๐	๑๗	๔.๐๑	มาก
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๐	๐	๑๔	๖๕	๒๑	๔.๐๗	มาก
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	๐	๐	๑๔	๖๘	๑๘	๔.๐๔	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๐	๐	๑๒	๖๕	๒๓	๔.๑๑	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๐	๐	๓	๔๒	๑๕	๒.๕๒	ปานกลาง
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ	๐	๑	๑๕	๓๗	๔๗	๔.๓๐	มาก
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ							
๑. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการประชาชน	๐	๐	๓	๔๒	๑๕	๒.๕๒	ปานกลาง
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	๐	๑	๑๓	๓๓	๕๓	๔.๓๘	มาก
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	๐	๑	๙	๕๗	๓๓	๔.๒๒	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม	๐	๖	๔	๔๕	๔๕	๔.๒๙	มาก

รายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	สรุป
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	๐	๑	๘	๖๕	๒๖	๔.๑๖	มาก
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	๐	๑	๑๐	๖๔	๒๕	๔.๑๓	มาก
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๐	๑	๙	๖๖	๒๔	๔.๑๓	มาก
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	๐	๑	๗	๖๖	๒๖	๔.๑๗	มาก
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๐	๑	๘	๖๙	๒๓	๔.๑๗	มาก
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๐	๐	๗	๖๔	๒๙	๔.๒๒	มาก
๗. การตัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	๐	๐	๓	๔๔	๑๓	๒.๕๐	ปานกลาง
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่	๐	๐	๒	๔๑	๑๗	๒.๕๕	ปานกลาง

อัตราร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สูตร ร้อยละความพึงพอใจ = $(B \times 100) / A$

A คือคะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จากค่าของระดับคะแนนที่มีมากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ คูณด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

B คือคะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ข้อมูลแบบสอบถาม

A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = ๕

จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ = ๒๕ ข้อ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = ๑๐๐ คน

B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด = ๙,๔๗๐ คะแนน
แทนค่า $(๙,๔๗๐ \times ๑๐๐) / (๕ \times ๒๕ \times ๑๐๐) = ๗๕.๗๖$

ร้อยละของความพึงพอใจ = ๗๕.๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

(ลงชื่อ)


(นายอิสระ หสวงจินา)

ผู้จัดทำ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

/ผู้ตรวจ.....

(ลงชื่อ)



ผู้ตรวจสอบ

(นางสาววิลาสินี วรกุลพนา)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



ผู้เห็นชอบ

(นางสาวกอบแก้ว แก้วคำ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

(ลงชื่อ)



ผู้เห็นชอบ

(นายสุกสันท์ วิริยะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี
☐ ระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ ปวช./ปวส. ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง
☐ รับราชการ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สำนักงานปลัด	☐ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
	☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
	☐ การใช้ Internet ตำบล
	☐ อื่นๆ
กองคลัง	☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
	☐ การชำระภาษีป้าย
	☐ การชำระภาษีบำรุงท้องที่
	☐ การจดทะเบียนพาณิชย์
	☐ อื่นๆ.....
กองช่าง	☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
	☐ การออกแบบอาคาร
	☐ การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานบริการน้ำมัน
	☐ การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๒
	☐ การแจ้งขุดดิน
	☐ อื่นๆ
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	☐ การรับนักเรียนเข้าเรียนระดับก่อนประถมศึกษาในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
	☐ อื่นๆ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น					
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ					
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ					
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์