



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม โทร. ๐ ๕๓๑๘ ๕๖๒๙ ต่อ ๑๑

ที่ ชร. ๗๒๒๐๑/๒๐๓ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

เรื่องเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการสุ่มประเมินผู้รับบริการองค์การ บริหารส่วนตำบลดอยงาม ทุกกอง จำนวน ๕๐ ราย

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๖	๕๒
หญิง	๒๔	๔๘

๒. อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒	๔
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๖
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๔๐
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๒๔
อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๘	๑๖

๓. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตำบลดอยงาม	๕๐	๑๐๐
อื่นๆ	๐	๐

/๔. เรื่องที่ขอ...

๔. เรื่องที่ขอรับบริการ (ต่อ)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๗	๓๔
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒	๒๔
๓. การใช้ Internet/wifi ตำบล	๑๑	๒๒
๔. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒	๒๔
๕. เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๒	๒๔
๖. เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๗	๑๔
๗. โครงการเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๔	๒๘
๘. การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๑	๒๒
๙. การขออนุญาตขุดดินหรือถมดิน	๑๐	๒๐
๑๐. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๕	๓๐
๑๑. การชำระภาษีป้าย	๖	๑๒
๑๒. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๗	๕๔
๑๓. การจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๘
๑๔. อื่นๆ ระบุ.....	๑	๒
- ขอนหนังสือรับรองที่อยู่อาศัย	๑	๒

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
	พอใจ ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ			
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๒๓	๒๗	๐	๐	๐	๔.๔๖	พอใจที่สุด	๘๙.๒๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๔	๒๓	๓	๐	๐	๔.๔๒	พอใจที่สุด	๘๘.๔๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๓๑	๑	๐	๐	๔.๓๔	พอใจที่สุด	๘๖.๘๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕	๓๒	๓	๐	๐	๔.๒๔	พอใจที่สุด	๘๔.๘๐
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๓๗	พอใจที่สุด	๘๗.๓๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
	พอใจ ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ			
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘	๒๙	๓	๐	๐	๔.๓๐	พอใจที่สุด	๘๖.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๒๑	๒๖	๒	๑	๐	๔.๓๔	พอใจที่สุด	๘๖.๘๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๒๕	๒๓	๒	๐	๐	๔.๔๖	พอใจที่สุด	๘๙.๒๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐	๒๖	๔	๐	๐	๔.๓๒	พอใจที่สุด	๘๖.๔๐
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๓๖	พอใจที่สุด	๘๗.๑๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
	พอใจ ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ			
	๕	๔	๓	๒	๑			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ ฯลฯ	๒๒	๒๖	๒	๐	๐	๔.๔๐	พอใจที่สุด	๘๘.๐๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๓	๒๐	๗	๐	๐	๔.๓๒	พอใจที่สุด	๘๖.๔๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	๒๑	๒๖	๓	๐	๐	๔.๓๖	พอใจที่สุด	๘๗.๒๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๒๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๕๒	พอใจที่สุด	๙๐.๔๐
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๔๐	พอใจที่สุด	๘๘.๐๐

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

ระดับ ค่าเฉลี่ย

คะแนน ตั้งแต่ ๔ ขึ้นไป	พอใจที่สุด
คะแนน ๓ - ๓.๙๙	พอใจมาก
คะแนน ๒- ๒.๙๙	พอใจปานกลาง
คะแนน ๑ - ๑.๙๙	พอใจน้อย
คะแนน น้อยกว่า ๑ ลงมา	ไม่พอใจ

ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลดอยงาม ควรปรับปรุง

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๕	๑๐
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑๑	๒๒
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๓	๖
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๑๐	๒๐
ด้านบริการการรับชำระภาษี	๓	๖
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒	๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม เป็นมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ ปี ถึง ๕๐ ปี รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๕๑ ปี ถึง ๖๐ ปี ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลดอยงาม อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย และเรื่องที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ร้อยละ ๕๔.๐๐ รองลงมาคือ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร้อยละ ๓๔.๐๐

๒. กลุ่มผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจที่สุด ร้อยละ ๘๗.๔๗ โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๓๐ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคดียดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๘๘.๔๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๑๐ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๘๖.๘๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านอาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย ร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมาคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ ฯลฯ ร้อยละ ๘๘.๐๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในสิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลดอยงามควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน ร้อยละ ๒๒ รองลงมา คือ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ร้อยละ 20

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลดอยงาม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เห็นควรนำผลการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินการในด้านการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)



(นางสาวธัญวรัตน์ ตาสาย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)



(นางสุจินดา อินคำ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัด อบต.....

ว่าที่ร้อยตรี



(คมสัน สุทะชัย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

ความเห็นของ นายก อบต.....

(ลงชื่อ)



(นายวีรศักดิ์ ธรรมปัญญา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม