



## ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

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

องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<b>๑. เพศ</b>	<b>จำนวน(คน)</b>	<b>ร้อยละ</b>
ชาย	๒๖	๕๒
หญิง	๒๔	๔๘
<b>๒. อายุ</b>	<b>จำนวน(คน)</b>	<b>ร้อยละ</b>
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 ปีขึ้นไป	๘	๑๖
<b>๓. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน</b>	<b>จำนวน(คน)</b>	<b>ร้อยละ</b>
ตำบลดอยงาม	๕๐	๑๐๐
อื่นๆ	๐	๐
<b>๔. เรื่องที่ขอรับบริการ</b>	<b>จำนวน(คน)</b>	<b>ร้อยละ</b>
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๗	๓๔
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒	๒๔
๓. การใช้ Internet/wifiตำบล	๑๑	๒๒
๔. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒	๒๔
๕. เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๒	๒๔
๖. เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๗	๑๔

๔. เรื่องที่ขอรับบริการ(ต่อ)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
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		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
	พอใจ ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ			
	๕	๔	๓	๒	๑			
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๒๓	๒๗	๐	๐	๐	๔.๔๖	พอใจที่สุด	๘๙.๒๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๒๔	๒๓	๓	๐	๐	๔.๔๒	พอใจที่สุด	๘๘.๔๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน 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
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๓๗</b>	<b>พอใจที่สุด</b>	<b>๘๗.๓๐</b>
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘	๒๙	๓	๐	๐	๔.๓๐	พอใจที่สุด	๘๖.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๒๑	๒๖	๒	๑	๐	๔.๓๔	พอใจที่สุด	๘๖.๘๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๒๕	๒๓	๒	๐	๐	๔.๔๖	พอใจที่สุด	๘๙.๒๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐	๒๖	๔	๐	๐	๔.๓๒	พอใจที่สุด	๘๖.๔๐
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๓๖</b>	<b>พอใจที่สุด</b>	<b>๘๗.๑๐</b>

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ แก้อื้อ ฯลฯ	๒๒	๒๖	๒	๐	๐	๔.๔๐	พอใจที่สุด	๘๘.๐๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๓	๒๐	๗	๐	๐	๔.๓๒	พอใจที่สุด	๘๖.๔๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๒๑	๒๖	๓	๐	๐	๔.๓๖	พอใจที่สุด	๘๗.๒๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย	๒๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๕๒	พอใจที่สุด	๙๐.๔๐
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๔๐</b>	<b>พอใจที่สุด</b>	<b>๘๘.๐๐</b>

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

**ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลดอยงาม ควรปรับปรุง**

**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 อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ร้อยละ ๘๘.๔๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๗.๑๐ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๘๙.๒๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน ร้อยละ ๘๖.๘๐

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๐๐ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านอาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย ร้อยละ ๙๐.๔๐ รองลงมาคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ แก้อื้อ ฯลฯ ร้อยละ ๘๘.๐๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอยงามควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชนร้อยละ ๒๒ รองลงมา คือ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ร้อยละ ๒๐

จึงประกาศให้ทราบ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสุวิศ สมยาราช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอยงาม