



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน โทร. ๐ ๕๔๘๘ ๘๐๒๕-๖

ที่ พย ๗๖๓๐๑/- วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม และได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ สำนักปลัดจึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมยุรี เทพวงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางแสงเทียน สุขเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(นายสมพงษ์ วงศ์แก้ว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(นายสมควร ชิวังค์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

๐๗๖๖

(นายณัฐภพ อินทะ)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน  
อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**1. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม 2564 - เดือนมีนาคม 2565

**2. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา

**3. วัตถุประสงค์**

3.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3.2 เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงงานบริการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**4. กลุ่มเป้าหมาย**

ประชาชนที่มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน จำนวน 50 คน

**5. ปัญหาอุปสรรค**

ไม่พบปัญหา

**6. สรุปแบบประเมินผล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้แจกแบบสำรวจให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน จำนวน 50 ชุด ได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้รับแบบสำรวจ

**ข้อมูลส่วนบุคคล** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
■ ชาย	26	52	
■ หญิง	24	48	
<b>อายุ</b>			
■ ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	
■ 21-40 ปี	15	30	
■ 41-60 ปี	22	44	
■ 60 ปี ขึ้นไป	13	26	
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
■ ประถมศึกษา	24	48	
■ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	21	42	
■ ปริญญาตรี	5	10	
■ สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0	0	
<b>สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
■ เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร	23	46	
■ ผู้ประกอบการ	2	4	
■ ประชาชนผู้รับบริการ	20	40	
■ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	5	10	
■ อื่นๆ .....	0	0	
<b>เรื่องที่ขอรับบริการ</b>	<b>จำนวน (เรื่อง)</b>		
■ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	10		
■ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	9		
■ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1		
■ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	6		
■ การใช้อินเทอร์เน็ตในศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน	2		
■ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	5		
■ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	5		
■ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	17		
■ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	2		
■ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อปกป้องกันโรคไข้เลือดออก	5		
■ การออกแบบอาคาร	4		
■ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1		
■ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	14		
■ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	1		
■ การชำระภาษีป้าย	1		
■ การขอยืมวัสดุครุภัณฑ์ ฯลฯ	4		
■ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	10		
■ อื่นๆ .....			

**สรุป** ผลตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปีคิดเป็นร้อยละ 44 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48 และสถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร/องค์กรการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 46.. ซึ่งเรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด โดยเรียงจากจำนวนเรื่อง 6 เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่ 1 การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน 17 เรื่อง
ลำดับที่ 2 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน 14 เรื่อง
ลำดับที่ 3 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการและ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน 10 เรื่อง
ลำดับที่ 4 การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 9 เรื่อง
ลำดับที่ 5 การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน 6 เรื่อง
ลำดับที่ 6 การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน 5 เรื่อง
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน 5 เรื่อง
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อปกป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน 5 เรื่อง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรให้ปรับปรุงการให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน และด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลของภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงเจน อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา สรุปภาพรวมความพึงพอใจโดยให้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย
	①	②	③	④	⑤		
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	0	0	0	36	14	50	4.28
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	0	0	0	32	18	50	4.36
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0	0	0	28	22	50	4.44
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0	0	0	33	17	50	4.34
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	0	0	5	26	19	50	4.42
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	0	0	0	25	25	50	4.50
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	0	0	0	27	23	50	4.46
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	0	0	13	37	0	50	3.74
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	0	0	4	23	23	50	4.38
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	0	0	9	37	4	50	3.90
มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	0	0	10	37	3	50	3.86

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สำหรับการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-4.36 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ลำดับที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ลำดับที่ 4 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ลำดับที่ 5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ลำดับที่ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน อำเภอภูพาน จังหวัดพะเยา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน และในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากตารางสรุปผลการสำรวจซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นั้น จึงขอเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 1) มีการทบทวนแผนผังขั้นตอนกระบวนการทำงานในแต่ละงานให้มีความชัดเจน โดยมีเจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลขั้นตอนต่างๆ และมีการปรับลดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการเป็นประจำทุกปี
- 2) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อของผู้รับบริการให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ กระดานถาม-ตอบ Facebook Line เป็นต้น

ลงชื่อ.....  ผู้จัดทำรายงาน


(นางมยุรี เทพวงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ..... 


(นางแสงเทียน สุขเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ..... 

(นายสมพงษ์ วงศ์แก้ว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

ลงชื่อ..... 

(นายสมควร ชิงค์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

ลงชื่อ..... 

(นายณัฐภพ อินตะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเจน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ชื่อ-สกุล : .....

เพศ :  ชาย  หญิง

อายุ :  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑-๔๐ ปี  
 ๔๑-๖๐ ปี  ๖๐ ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด :

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าระดับปริญญาตรี

สถานภาพของผู้มารับบริการ :

เกษตรกร/องค์กรการเกษตร  ผู้ประกอบการ  
 ประชาชนผู้รับบริการ  องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 อื่นๆ .....

เรื่องที่ขอรับบริการ :

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การใช้อินเทอร์เน็ตในศูนย์เรียนรู้ ICT ชุมชน
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อปกป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การออกแบบอาคาร
- การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การชำระภาษีป้าย
- การขอยืมวัสดุครุภัณฑ์ ฯลฯ
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่
- อื่นๆ .....

การให้บริการ...



การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม					

ท่านคิดว่าหน่วยงานควรปรับปรุงการให้บริการด้านใด :

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- อื่นๆ .....