



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง

ที่ พย ๗๒๔๐๑/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้แก่ จุดบริการงานจัดเก็บรายได้ งานพัฒนาชุมชน งานบริการสาธารณสุข งานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยได้จัดทำแบบประเมิน จำนวน ๒๐๐ ชุด และสรุปผลการประเมิน ดังนี้

### ๑.กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง

ประชาชนหรือผู้รับบริการงานด้านต่างๆ ได้แก่จุดบริการ งานจัดเก็บรายได้ งานพัฒนาชุมชน งานบริการสาธารณสุข งานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเก็บแบบประเมิน จำนวน ๒๐๐ ชุด

### ๒.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

### ๓.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๔.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน หรือผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง อำเภอภูซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| ๑.เพศ   |       |        |
| ชาย     | ๘๘    | ๔๔.๐๐  |
| หญิง    | ๑๑๒   | ๕๖.๐๐  |
| รวม     | ๒๐๐   | ๑๐๐.๐๐ |

|                        |     |        |
|------------------------|-----|--------|
| ๒.อายุระหว่าง          |     |        |
| ต่ำกว่า ๑๘ ปี          | ๑๐  | ๕.๐๐   |
| ๑๘ - ๒๕ ปี             | ๒๘  | ๑๔.๐๐  |
| ๒๖ - ๓๕ ปี             | ๔๕  | ๒๒.๕๐  |
| ๓๖ - ๖๐ ปี             | ๘๕  | ๔๒.๕๐  |
| มากกว่า ๖๐ ปี          | ๓๒  | ๑๖.๐๐  |
| รวม                    | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓.การศึกษา             |     |        |
| ต่ำกว่ามัธยมต้น        | ๔๕  | ๒๒.๕๐  |
| มัธยมปลายหรือเทียบเท่า | ๘๖  | ๔๓.๐๐  |
| ปริญญาตรี              | ๖๙  | ๓๔.๕๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | ๐   | ๐      |
| รวม                    | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๔.อาชีพ                |     |        |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | ๓   | ๑.๕๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน     | ๗   | ๓.๕๐   |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว    | ๑๐  | ๕.๐๐   |
| เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่    | ๘๘  | ๔๔.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา      | ๑๒  | ๖.๐๐   |
| อื่นๆ                  | ๘๐  | ๔๐.๐๐  |
| รวม                    | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๕.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |     |        |
| ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท     | ๑๒๘ | ๖๔.๐๐  |
| ๑๐,๐๐๐ -๒๐,๐๐๐ บาท     | ๖๗  | ๓๓.๕๐  |
| ๒๐,๐๐๑ -๓๐,๐๐๐ บาท     | ๓   | ๑.๕๐   |
| ๓๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป       | ๒   | ๑.๐๐   |
| รวม                    | ๒๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |



| ปัจจัยด้านการให้บริการ                                | ระดับความคิดเห็น |       |         |      |            |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------|---------|------|------------|
|                                                       | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                        |                  |       |         |      |            |
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                    | ๗๓.๕๒            | ๑๘.๒๒ | ๘.๒๖    | ๐    | ๐          |
| ๒. มีขั้นตอนการขอรับบริการที่ชัดเจน                   | ๘๐.๒๑            | ๑๒.๗๔ | ๗.๐๕    | ๐    | ๐          |
| ๓. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม                   | ๗๕.๕๑            | ๗.๙๕  | ๑๖.๕๔   | ๐    | ๐          |
| ๔. มีตัวอย่างการกรอกคำร้องหรือแบบฟอร์มการขอรับบริการ  | ๘๘.๗๕            | ๗.๙๗  | ๓.๒๘    | ๐    | ๐          |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                    |                  |       |         |      |            |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ                  | ๗๙.๐๓            | ๑๗.๗๒ | ๓.๒๕    | ๐    | ๐          |
| ๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว          | ๘๑.๕๖            | ๑๓.๓๙ | ๕.๐๕    | ๐    | ๐          |
| ๗. ความถูกต้องในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่            | ๘๒.๒๘            | ๑๒.๒๕ | ๕.๔๗    | ๐    | ๐          |
| ๘. การแต่งกายสุภาพเหมาะสมของเจ้าหน้าที่               | ๘๗.๗๕            | ๕.๙๓  | ๖.๓๒    | ๐    | ๐          |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                         |                  |       |         |      |            |
| ๙. มีป้าย /สัญลักษณ์ /ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ | ๘๖.๖๘            | ๕.๗๘  | ๗.๕๔    | ๐    | ๐          |
| ๑๐. การเดินทางมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ      | ๘๕.๑๕            | ๑๑.๖๔ | ๓.๒๑    | ๐    | ๐          |
| ๑๑. มีเครื่องมือในการให้บริการสะดวก ครบถ้วน           | ๗๕.๘๕            | ๑๔.๒๐ | ๙.๙๕    | ๐    | ๐          |
| ๑๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย        | ๗๕.๙๔            | ๑๓.๗๔ | ๑๐.๓๒   | ๐    | ๐          |

**ตอนที่ ๒** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องหรือแบบฟอร์มการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๕ ลำดับที่สอง คือ การแต่งกายสุภาพเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และลำดับที่สาม คือ มีป้าย/สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๘

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๖

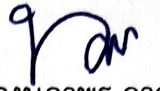
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



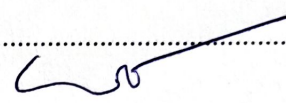
(นางสาววิไลพร บุญโรจน์)

นักประชาสัมพันธ์

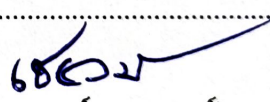
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

  
(นางนภาพร ถาคำดี)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัด อบต.

  
(นายณัฐพงศ์ ปริญา)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง

ความเห็นของนายก อบต.

  
(นายเชาวน์ หายทุกข์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูซาง