



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๒-๓๐๗๘

ที่ พย ๗๔๗๐๓/

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน(เสนอผ่านรองปลัด และปลัด อบต.)

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่มีหน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาววิสรา สองคำชุม)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน

ลงชื่อ

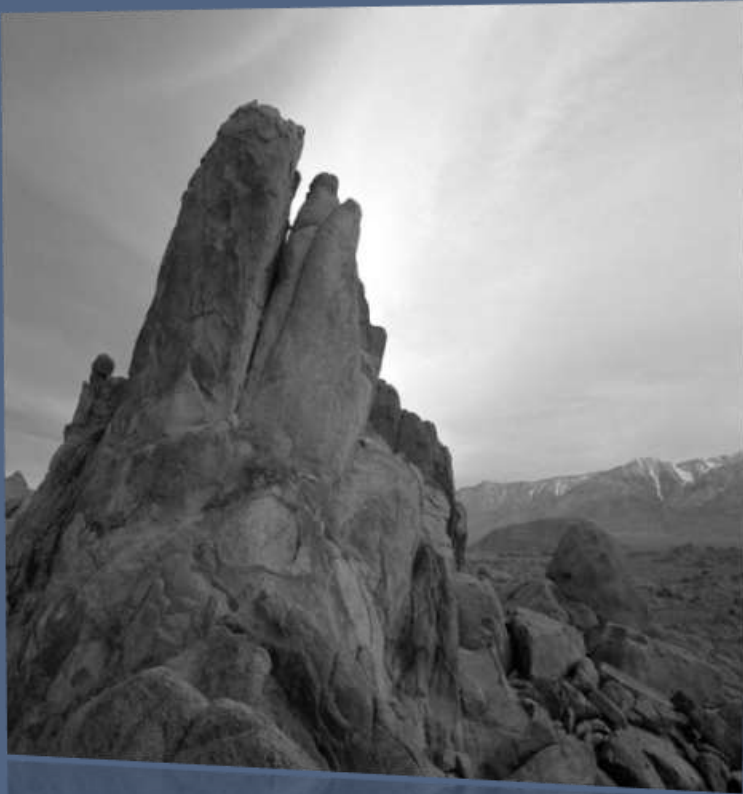
(นางสุภา วงศ์ช่างเงิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน

ลงชื่อ

(นายมนตรี นพินาถวรกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน

ลงชื่อ

(นายบาล บุญคำ)
นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน...๓๒..... คน มีรายละเอียดดังนี้
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น	๒๒	๖๗.๗๕
๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๙	๒๘.๑๒
๑๒.๐๑-๑๔.๐๐	๑	๓.๑๒
๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ	-	-
รวม	๓๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๖๗.๗๕) รองลงผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ -๑๒.๐๐ น.(ร้อยละ ๒๘.๑๒)และช่วงเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น (ร้อยละ ๓.๑๒)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๓	๗๑.๘๗
หญิง	๙	๒๘.๑๒
รวม	๓๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๒๓ คน(ร้อยละ ๗๑.๘๗)และเพศหญิง ๙ คน (ร้อยละ ๒๘.๑๒)

๒. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๓.๑๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๕	๑๕.๖๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๗.๕๐
๖๑ - ๗๐ ปี	๑๓	๔๐.๖๒
อายุมากกว่า ๗๐ ปี	๑	๓.๑๒
รวม	๓๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอยู่ในช่วงอายุ ๖๑ - ๗๐ ปี (ร้อยละ ๔๐.๖๒) รองลงมาช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี (ร้อยละ ๓๗.๕๐) และช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี (ร้อยละ ๑๕.๖๒)

๓. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๓	๙.๓๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓	๙.๓๗
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๒	๓๗.๕๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓	๙.๓๗
ปริญญาตรี	๘	๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๙.๓๗
รวม	๓๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ๓ คน (ร้อยละ ๙.๓๗) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น ๓ คน (ร้อยละ ๙.๓๗) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๑๒ คน (ร้อยละ ๓๗.๕๐) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๓ คน (ร้อยละ ๙.๓๗) ปริญญาตรี ๘ (ร้อยละ ๒๕) สูงกว่าปริญญาตรี ๓ คน (ร้อยละ ๙.๓๗)

๔. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๒.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๖	๑๘.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๒	๖.๒๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒	๖.๒๕
เกษตรกร/ประมง	๑๗	๕๓.๑๒

ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	๑	๓.๑๒
รวม	๓๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตร/ประมง ๑๗ คน (ร้อยละ ๕๓.๑๒) รองลงมาคืออาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ๖ คน (ร้อยละ ๑๘.๗๕)

๕. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน๑๒)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖	๑๘.๗๕
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๔๐.๖๒
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๘	๒๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	-	-
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๕	๑๕.๖๒
รวม	๓๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๐.๖๒) รองลงมารายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๒๕)

๖. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวนร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓๒.๗๕	*ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
๒. การขอข้อมูลข่าวสาร	๑๘.๙๖	
๓. การให้บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ	๑๒.๐๖	
๔. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย	๑๐.๓๔	
๕. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๘.๖๒	
๖. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๖.๘๘	
๕. การให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๖.๘๘	
๖. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑.๗๒	
๗. อื่นๆ	๑.๗๒	

จากตารางที่ ๖ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนงานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเข้ามาใช้บริการการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๗๕ รองลงมา การขอข้อมูลข่าวสาร ๑๘.๙๖ การให้บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ ๑๒.๐๖

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓๓.๖๕	๖๒.๓๐	๔.๐๕	-	-
๒.ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการ	๔๕.๘๑	๕๐.๖๘	๓.๕๐	-	-
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๓.๐๕	๔๙.๘๑	๗.๑๔	-	-
รวม	๑๒๒.๕๑	๑๖๒.๘๐	๑๔.๖๙	-	-

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีความพอใจในขั้นตอนการให้บริการเฉลี่ย ร้อยละ ๓๓.๖๕ และพบว่าค่อนข้างมีความพอใจ ร้อยละ ๖๒.๓๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีความพอใจในขั้นตอนการให้บริการเฉลี่ย ร้อยละ ๔๕.๘๑ และพบว่าค่อนข้างมีความพอใจ ร้อยละ ๕๐.๖๘
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีความพอใจในขั้นตอนการให้บริการเฉลี่ย ร้อยละ ๔๓.๐๕ และพบว่าค่อนข้างมีความพอใจ ร้อยละ ๔๙.๘๑

ตอนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจแยกตามงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ควรปรับปรุงมากที่สุด

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจที่ควรปรับปรุงมากที่สุด
๑.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๓๐.๔๓
๒.ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๒๓.๙๑
๓.ด้านบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๕.๒๒
๔.ด้านสถานที่ในการให้บริการ	๑๐.๘๗
๕.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๐.๘๗
๖.ด้านอื่นๆ	๖.๕๒
๗.ด้านการบริการรับชำระภาษี	๒.๑๗
รวม	๑๐๐

ตอนที่ ๕ คำเสนอแนะ

๑. งานให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ที่ควรปรับปรุงมากที่สุดเป็นลำดับแรก (ร้อยละ ๓๐.๔๓)ดังนั้น จึงเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา อาจปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีสถานที่ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและสถานที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลข่าวสารเฉพาะที่ จำเป็นในการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว บริเวณด้านหน้าอาคาร สำนักงาน
- จัดให้มีเทคโนโลยีที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ฟรี สะดวก รวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- จัดให้มีบุคลากรผู้ให้บริการประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เพื่อบริการประชาชนที่เข้ามาติดต่องานต่างๆในแต่ละด้าน

๒. ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

-การให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดรองลงมา (ร้อยละ ๒๓.๙๑)

ข้อเสนอแนะ

-ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา อาจปฏิบัติดังนี้

๑. จัดให้มีช่องทางเพิ่มการประชาสัมพันธ์หาช่องทางเข้าถึงกลุ่มประชากร โดยอาจให้สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับฟังการประชุมประจำหมู่บ้าน

๒. ควรจัดกิจกรรมที่ประชาชนมีส่วนร่วมได้ประโยชน์ อาจเป็นโครงการต่อเนื่อง

๓. การพิจารณางบประมาณต้องให้ความสำคัญกับโครงการระยะยาวตามทิศทางที่ได้วางไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

๔. ควรเชิญให้ประชาชนมาร่วมรับฟังผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

๕. โครงการที่เสนอบรรจุแผนพัฒนาท้องถิ่นควรเป็นโครงการที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้จริง

๓. ด้านบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

-การให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุดรองลงมา (ร้อยละ ๑๕.๒๒)

ข้อเสนอแนะ

- เพิ่มช่องทางการให้บริการสามารถโหลดแบบฟอร์มการขออนุญาตก่อสร้างอาคารทางเว็บไซต์หลักของอบต.บ้านตู่ พร้อมบอกขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขออนุญาต ค่าธรรมเนียม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- จัดทำป้ายขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้าง เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขออนุญาต ค่าธรรมเนียม

- แจกแผ่นพับการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ต่อเติม ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ตาม

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน โทรศัพท์ ๐-๕๔๔๒-๓๐๙๘

ที่ พย ๗๔๗๐๑/

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน(เสนอผ่านรองปลัด และปลัด อบต.)

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่มีหน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นางสาววิสิรา สองคำชุม)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน

ลงชื่อ

(นางสุภา วงศ์ช่างเงิน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน

ลงชื่อ

(นายมนตรี นทีนาถวรกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน

ลงชื่อ

(นายบาล บุญก้ำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋อน



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตุน
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕