



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน  
เรื่อง ผลการประเมินโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ นั้น บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐
- ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕

จากผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง / ส่วนราชการต่อไป สำหรับรายละเอียดรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จะปิดประกาศ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายเวช อ่อนวงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน

## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

### องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่คำมัน

#### ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๖	๕๑.๑๑
หญิง	๔๔	๔๘.๘๙
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

##### ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	๐
ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๑๙	๒๑.๑๑
ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๓๔	๓๗.๗๘
๕๐ ปีขึ้นไป	๓๗	๔๑.๑๑
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป

##### ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละการศึกษาของผู้ประเมิน

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๑	๓๔.๔๕
มัธยมศึกษา	๒๑	๒๓.๓๓
ปวช.	๑๓	๑๔.๔๔
อนุปริญญา	๑๔	๑๕.๕๖
ปริญญาตรี	๑๑	๑๒.๒๒
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละอาชีพของผู้ประเมิน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๔๔	๔๘.๘๙
ลูกจ้าง	๘	๘.๘๙
รับราชการ	๑๕	๑๖.๖๗
ประกอบธุรกิจ	๑๐	๑๑.๑๑
อื่นๆ	๑๓	๑๔.๔๔
รวม	๙๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอาชีพเกษตรกร

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ สำนักปลัด

สำนักปลัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลทางราชการ	๑๑	๔๐.๗๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙	๓๓.๓๓
การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	๗	๒๕.๙๓
รวม	๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากขอรับบริการขอข้อมูลทางราชการ

ตารางที่ ๖ กองคลัง

กองคลัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๗	๒๖.๙๒
การชำระภาษีป้าย	๙	๓๔.๖๒
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๐	๓๘.๔๖
รวม	๒๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากขอรับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่

ตารางที่ ๗ กองช่าง

กองช่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๐	๐
การออกแบบอาคาร	๐	๐
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบ กิจการสถานีบริการน้ำมัน	๔	๔๔.๔๔
การขอใบรับรองการก่อสร้าง ตัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคาร ตามมาตรา ๓๒	๐	๐
การแจ้งขุดดิน	๕	๕๕.๕๖
รวม	๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากขอรับบริการการแจ้งขุดดิน

ตารางที่ ๘ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนา เด็กเล็กตำบลด่านแม่คำมัน	๕	๖๒.๕๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	๒	๒๕
การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากขอรับบริการการรับนักเรียนเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบล  
ด่านแม่คำมัน

ตารางที่ ๙ กองสวัสดิการสังคม

กองสวัสดิการสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒	๖๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยคนพิการ	๘	๔๐
การขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์	๐	๐
รวม	๒๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากขอรับบริการการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	ความชัดเจนของแผนแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๒๑	๖๓	๖	๐	๐	๔.๑๗	พอใจมาก
๒	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๓๗	๔๒	๑๑	๐	๐	๔.๒๙	พอใจมาก
๓	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๓๔	๔๘	๘	๐	๐	๔.๒๙	พอใจมาก
๔	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๒๑	๕๙	๑๐	๐	๐	๔.๑๒	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๒	พอใจมาก
ร้อยละ							๘๑.๖๐	

ตารางที่ ๑๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
๑	เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๘	๕๙	๑๓	๐	๐	๔.๐๕	พอใจมาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๒	๔๔	๑๔	๐	๐	๔.๒๐	พอใจมาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๓๑	๕๑	๘	๐	๐	๔.๒๕	พอใจมาก
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๗	๔๓	๒๐	๐	๐	๔.๐๘	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๕	พอใจมาก
ร้อยละ							๘๐.๕๐	

ตารางที่ ๑๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
๑	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ ให้บริการแก่ประชาชน	๒๑	๖๐	๙	๐	๐	๔.๑๓	พอใจมาก
๒	มีความหลากหลายของช่อง ทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๔๐	๒๙	๒๑	๐	๐	๔.๒๑	พอใจมาก
๓	ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	๒๙	๕๐	๑๑	๐	๐	๔.๒๐	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๘	พอใจมาก
ร้อยละ							๘๑.๘๐	

ตารางที่ ๑๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ผลลัพธ์
๑	ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับ บริการ พร้อมป้ายอธิบาย	๓๐	๔๙	๑๑	๐	๐	๔.๒๑	พอใจมาก
๒	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	๓๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๔.๒๒	พอใจมาก
๓	ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อ ส่วนงาน/จุดบริการ	๔๐	๓๕	๑๕	๐	๐	๔.๒๘	พอใจมาก
๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	๔๕	๓๕	๑๐	๐	๐	๔.๓๙	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๘	พอใจมาก
ร้อยละ							๘๑.๒๕	