



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ที่ นศ ๗๖๐๐๑/.....

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดให้ทุกสำนักสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บัดนี้ สำนักปลัดได้ดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์ผล และได้สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) จำนวน ๑๙ ราย ซึ่งเป็นกระบวนการวัดผล การบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (รายละเอียดดังแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นางสาวรัชณี ดวงจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

ลงชื่อ.....

(นางปัทมา แก้วแสง)

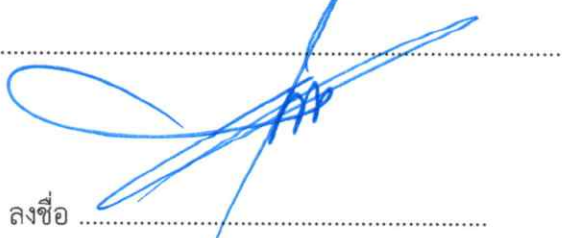
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัด..... *เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป*

ลงชื่อ ส.ต.ต..... 

(สุรินทร์ เดชรักษา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ความเห็นนายก..... *เพื่อพิจารณา*

ลงชื่อ..... 

(นายปรารธนา พจน์จำเนียร)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๙ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลเบื้องต้น**

๑. ท่านมารับบริการหน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

๑ - ๒ ครั้ง	จำนวน ๑๐ คน
๓ - ๔ ครั้ง	จำนวน ๘ คน
มากกว่า ๔ ครั้ง	จำนวน ๑ คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	จำนวน ๔ คน
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	จำนวน ๑๑ คน
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	จำนวน ๔ คน
๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	จำนวน - คน

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ ชาย จำนวน ๘ คน หญิง จำนวน ๑๑ คน

๒. อายุ

๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน - คน
๒. ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑ คน
๓. ๒๕ - ๓๕ ปี	จำนวน ๕ คน
๔. ๓๕ - ๖๐ ปี	จำนวน ๑๒ คน
๕. มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๑ คน

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด	จำนวน ๗ คน
๒. สมรส	จำนวน ๑๒ คน
๓. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	จำนวน ๐ คน

#### ๔.การศึกษา

๑.ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน	-	คน
๒.มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๓	คน
๓.มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	จำนวน	๖	คน
๔.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๔	คน
๕.ปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน
๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน

#### ๕.อาชีพ

๑.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	-	คน
๒.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	จำนวน	๔	คน
๓.ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	จำนวน	๕	คน
๔.ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	จำนวน	๑	คน
๕.นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	-	คน
๖.รับจ้างทั่วไป	จำนวน	๔	คน
๗.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	จำนวน	-	คน
๘.เกษตรกร/ประมง	จำนวน	๕	คน
๙.ว่างงาน	จำนวน	-	คน
๑๐.อื่นๆ	จำนวน	-	คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
	๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒	๑๔	๓	-	-
	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔	๑๒	๓	-	-
	๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘	๙	๒	-	-
	๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๘	๙	๒	-	-
	๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗	๑๐	๒	-	-
	๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗	๑๐	๒	-	-

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖	๑๐	๓	-	-
	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙	๗	๓	-	-
	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗	๘	๔	-	-
	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘	๗	๔	-	-
	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘	๘	๓	-	-
	๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๘	๓	-	-

๓.	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗	๑๐	๒	-	-
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘	๙	๒	-	-
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐	๕	๕	-	-
	๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๕	๑๐	๕	-	-
	๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕	๑๐	๕	-	-
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๘	๗	๕	-	-
	๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘	๘	๓	-	-
	๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๘	๗	๕	-	-

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และมีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ และเกษตรกร/ประมง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดีในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับดีมาก

**เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า**

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๔.๑๐

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๐๕

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๑๐

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๑

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ร้อยละ ๔.๒๓

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๒๖

#### ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๑๕

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๑

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๑๕

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ ๔.๒๑

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๔.๒๖

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๒๖

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ ๔.๒๖

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ ๔.๓๑

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๔.๓๑

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน"ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๐๕

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน"คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ ๔.๐๕

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๑

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๔.๒๖

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ ๔.๒๑