



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ที่ นค ๓๖๐๐๑/.....

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ทุกสำนักสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บัดนี้ สำนักปลัดได้ดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์ผล และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (ระหว่างเดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๓๗ ราย ซึ่งเป็นกระบวนการวัดผล การบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ในการที่จะนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (รายละเอียดดังแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นางสาวรัชณี ดวงจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....

ลงชื่อ.....

(นางปัทมา แก้วแสง)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัด.....ไปหาถามและคำนวณแล้ว

ลงชื่อ ส.ต.ต.....ส.ต.ต.

(สุรินทร์ เดชรักษา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ความเห็นนายก.....นายก.ต.ท่าดี

ลงชื่อ.....นางสาวมณฑล

(นางสาวมณฑล ยอดพิจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการหน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

๑ - ๒ ครั้ง จำนวน ๒๒ คน

๓ - ๔ ครั้ง จำนวน ๑๑ คน

มากกว่า ๔ ครั้ง จำนวน ๔ คน

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๕ คน

๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๑๒ คน

๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๖ คน

๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ จำนวน ๔ คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย จำนวน ๑๕ คน

หญิง จำนวน ๒๒ คน

๒.อายุ ๑.ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑ คน

๒. ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๔ คน

๓.๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๙ คน

๔.๓๕ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน

๕.มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน

๓.สถานภาพสมรส

๑.โสด จำนวน ๑๖ คน

๒.สมรส จำนวน ๑๕ คน

๓.หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๖ คน

๔.การศึกษา

๑.ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน	๓	คน
๒.มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	๕	คน
๓.มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	จำนวน	๑๒	คน
๔.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	๓	คน
๕.ปริญญาตรี	จำนวน	๑๔	คน
๖.สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	คน

๕.อาชีพ

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

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
	๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๔	๑๔	๔	-	-
	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖	๑๗	๔	-	-
	๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๕	๑๘	๔	-	-
	๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	๑๒	๒๓	๒	-	-
	๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐	๒๓	๔	-	-
	๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๓	๒๒	๒	-	-

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๔	๒๒	๑	-	-
	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๓	๒๒	๒	-	-
	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔	๒๒	๑	-	-
	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๑	๒๕	๑	-	-
	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๒๖	๑	-	-
	๖. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒	๒๔	๑	-	-

๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๒๑	๑๔	๒	-	-
	๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๕	๑๙	๓	-	-
	๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔	๒๑	๒	-	-
	๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการใช้ บริการ	๑๒	๒๓	๒	-	-
	๕. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๑๕	๒๑	๑	-	-
	๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๑๖	๒๐	๑	-	-
	๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๒๐	๒	-	-
	๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	๑๕	๒๐	๒	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๕ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าดีในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ ๔.๒๗

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๙

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ร้อยละ ๔.๑๖

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๔.๒๙

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๓๕

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๙

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๓๕

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๔.๒๔

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๔.๒๙

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ ๔.๕๑

๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ ๔.๓๒

๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ ๔.๓๒

๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน"ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ ๔.๒๗

๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้าน"คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ ๔.๓๗

๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ ร้อยละ ๔.๔๐

๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ ๔.๓๕

๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ ๔.๓๕

ข้อเสนอแนะ

- ๑.ควรมีที่จอดรถบริการประชาชน
- ๒.ควรมีคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชน
- ๓.ในสถานที่ทำการ อบต. ควรมีสวนสาธารณะและสถานที่จอดรถของประชาชนที่มาติดต่อ

ราชการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

$$\frac{\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจ} \times 100}{\text{ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ}}$$

$$= \frac{2,686 \times 100}{3,700}$$

$$= 72.59\%$$