



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม โทร. ๐-๓๗๒๘-๕๑๖๑

ที่ ปจ ๗๑๒๐๑/๑๑๑๗

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

ด้วย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

สถิติผู้มาใช้บริการและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๒๐๐ ราย ทั้งนี้ ได้ให้ข้อมูลตามผู้ร้องขอเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายพีระพงศ์ เทพบัญชา)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

- ทราบ

(นายจิระพันธ์ โสมนัส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม  
เรื่อง ประกาศผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

อาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม จึงประกาศผลผู้มาใช้บริการและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๒๐๐ ราย เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

(นายจระพันธ์ โสมนัส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

**สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่ ๒๐๐ คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศ ชาย ๗๓ คน เพศหญิง ๑๒๗ คน รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน

**อายุระหว่าง**

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	รวม	๙	คน
- ๒๐ - ๓๐ ปี	รวม	๓๕	คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี	รวม	๕๘	คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี	รวม	๔๑	คน
- ๕๑ - ๖๐ ปี	รวม	๓๒	คน
- มากกว่า ๖๐ ปี	รวม	๒๕	คน

ดังนั้น โดยสรุป อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวนมากที่สุด รองลงมา ๔๑ - ๕๐ ปี และ ๒๐ - ๓๐ ปี ตามลำดับ ที่ให้ข้อมูลในการสุ่มแบบสอบถามฯ ครั้งนี้

**การศึกษา**

- ประถมศึกษา	๓๐	คน
- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๗	คน
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๖	คน
- ปริญญาตรี	๕๕	คน
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	คน
- อื่นๆ	๒	คน

ดังนั้น โดยสรุป ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา ปริญญาตรี และ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ที่ให้ข้อมูลในการสุ่มแบบสอบถามฯ ครั้งนี้

**อาชีพหลัก**

- รับราชการ	๑๘	คน
- เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔๕	คน
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๖๙	คน
- รับจ้าง	๔๔	คน
- นักเรียน/นักศึกษา	๙	คน
- เกษตรกร	๑๓	คน
- อื่นๆ	๒	คน

ดังนั้น โดยสรุป อาชีพหลัก ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ และ รับจ้าง ตามลำดับ ที่ให้ข้อมูลในการสุ่มแบบสอบถามฯ ครั้งนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบ ถาม	คิดเป็น ร้อยละ
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	๑๗๑	๒๓	๖	๐	๐	๒๐๐	๘๖.๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖๙	๒๗	๑	๓	๐	๒๐๐	๘๖.๒๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๒๓	๖๓	๑๑	๓	๐	๒๐๐	๙๐.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๑๔๙	๔๒	๕	๔	๐	๒๐๐	๙๓.๖๐
<b>ผลการประเมินเฉลี่ย</b>							๘๔.๒๓
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>							
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๑๔๕	๕๑	๒	๒	๐	๒๐๐	๙๓.๙๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๓๕	๔๖	๑๑	๕	๓	๒๐๐	๙๐.๕๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (เรียง ตามลำดับก่อน-หลัง)	๑๖๕	๓๔	๑	๐	๐	๒๐๐	๙๖.๕๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๖๗	๓๑	๑	๑	๐	๒๐๐	๙๖.๕๐
<b>ผลการประเมินเฉลี่ย</b>							๙๔.๓๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้รับรอง	๑๖๕	๓๔	๑	๐	๐	๒๐๐	๙๖.๕๐
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๗๖	๒๔	๐	๐	๐	๒๐๐	๙๗.๖๐
๓. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๕๐	๔๕	๒	๒	๑	๒๐๐	๙๔.๑๐
๔. มีป้ายและผังการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๔๔	๓๓	๑๒	๙	๒	๒๐๐	๙๐.๘๐
<b>ผลการประเมินเฉลี่ย</b>							๙๔.๗๓

**หมายเหตุ** กำหนดเงื่อนไขความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ เทียบเป็นเปอร์เซ็นต์ ดังนี้

- ๑. ระดับความไม่พอใจ = ๐ เปอร์เซ็นต์
- ๒. ระดับความไม่ค่อยพอใจ = ๒๕ เปอร์เซ็นต์
- ๓. ระดับความเฉยๆ = ๕๐ เปอร์เซ็นต์
- ๔. ระดับความค่อนข้างพอใจ = ๗๕ เปอร์เซ็นต์
- ๕. ระดับความพอใจ = ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์

มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ

