



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง อำเภอ บ้านตาขุน จังหวัด สุราษฎร์ธานี
ที่ สฎ.๗๗๙๐๑/ วันที่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเสาวลักษณ์ บุญรักษา)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางสาววารุณี วิเศษ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัด อบต.

(นายเด็ด ศรีบริรินทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายถาวร วิเศษ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๙๕ คน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	หญิง	จำนวน ๕๐ คน	ชาย	จำนวน ๔๕ คน
อายุ	๑. ๑๕ – ๒๐ ปี	จำนวน ๘ คน	๒. ๒๑ – ๓๐ ปี	จำนวน ๑๙ คน
	๓. ๓๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	๔. ๔๑ – ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน
	๕. ๕๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๑๓ คน	๒. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๑๘ คน
ระดับการศึกษา	๑.ปวช.	จำนวน ๑๓ คน	๒.อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน ๑๑ คน
	๓.ปริญญาตรี	จำนวน ๓๑ คน	๔.ปริญญาโท	จำนวน ๑ คน
	๕.ปริญญาเอก	จำนวน ๐ คน	๖.อื่นๆ.	จำนวน ๓๙ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑.การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน
๒.การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	จำนวน ๒๘ คน
๓.การชำระค่าน้ำประปา	จำนวน ๑๙ คน
๔.การรับชำระภาษีต่างๆ	จำนวน ๒๘ คน
๕.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน ๗ คน
๖.การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา	จำนวน ๔ คน
๗.การขอบ้านเลขที่	จำนวน ๔ คน
๘.การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๔ คน

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๗.๗๕	๔๐.๕๐	๖.๒๕	๐.๕๐	๐
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๕๗	๓๓	๔	๑	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒	๓๘	๕	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๔	๔๕	๕	๑	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘	๔๖	๑๑	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๓๒.๕๐	๔๕.๗๕	๑๕.๕๐	๑.๒๕	๐
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙	๓๖	๑๘	๒	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗	๕๑	๖	๑	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๓	๔๘	๑๔	๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๑	๔๘	๒๔	๒	๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	๓๗.๖๗	๔๑.๖๗	๑๔.๖๗	๐.๖๗	๐.๓๔
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๓	๓๔	๖	๒	๐
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๑	๔๗	๑๖	๐	๑
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๙	๔๔	๒๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (คน)	๓๙.๔๖	๔๒.๗๓	๑๑.๙๑	๐.๘๒	๐.๐๙

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี และส่วนใหญ่อายุมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

๒.ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพ

๓.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด ระดับปานกลาง ระดับน้อยและมีระดับควรปรับปรุง จำนวน ๑ ราย โดยการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากเฉลี่ย ๔๒.๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๘ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๓๙.๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๓ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๑๑.๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔ ระดับน้อยเฉลี่ย ๐.๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ และระดับควรปรับปรุง เฉลี่ย ๐.๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๔๗.๗๕ คน รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๕.๗๕ คน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก เฉลี่ย ๔๑.๖๗ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๐	๓๔.๗๔	๔.๒๑	๑.๐๕	๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๔.๓๗	๔๐	๕.๒๖	๐	๐
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๔๖.๓๒	๔๗.๓๗	๕.๘	๐.๐๕	๐
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐	๔๘.๔๒	๕.๘	๐	๐
๒.ด้านกระบวนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๑.๐๕	๓๗.๘๙	๑๘.๙๕	๒.๑๑	๐
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘.๙๕	๕๓.๓๘	๖.๓๒	๑.๐๕	๐
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๔.๗๔	๕๐.๕๓	๑๔.๗๔	๐	๐
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๒.๑๑	๕๐.๕๓	๒๕.๒๖	๒.๑๐	๐

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๕๕.๗๙	๓๕.๗๙	๖.๓๒	๒.๑๐	๐
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๒.๖๓	๔๙.๔๘	๑๖.๘๕	๐	๑.๐๕
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๐.๕๓	๔๖.๓๑	๒๓.๑๖	๐	๐
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	๔๑.๕๓	๔๔.๙๔	๑๒.๕๔	๐.๘๖	๐.๐๙



แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบแสดงความคิดเห็น

องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง หรือหน่วยงานต่างที่มาติดต่อใช้บริการงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วันที่...../...../.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

☐ ๑๕-๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑-๖๐ ปี

☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ☐ ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพ | ☐ การขอรับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ | ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ | ☐ การชำระค่าน้ำประปา |
| ☐ การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด | ☐ การขอใช้น้ำประปา |
| ☐ การชำระภาษีป้าย | ☐ การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค |
| ☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | ☐ การจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | ☐ การขอบ้านเลขที่ |
| ☐ การรับสมัครนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | ☐ อื่นๆ..... |

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒.ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒.มีเครื่องมือ อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ					
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ					
.....					

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
 “การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ใน
 การนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”

