

-สำเนาฉบับ-

ที่ สต ๗๒๓๐๑/ ว ๒๒๘

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
ถนนฉลุ - ละงู สต ๙๑๑๕๐

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ประธานประชาคมหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ได้มีการบริการสาธารณะ จัดทำแบบประเมินความ
พึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหา
ทุจริตคอร์รัปชัน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ , อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และ
เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ และทำให้ทราบถึงแนวทาง
ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ
ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน (รายละเอียดตาม
เอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

2/8

(นายประติษฐ์ เปรมใจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

สำนักเลขา องค์การบริหารส่วนตำบล

โทรศัพท์ ๐ ๗๔๗๔-๐๕๖๕

โทรสาร ๐ ๗๔๗๔-๐๕๖๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@thaphae.go.th

.....	ผู้รับทราบ
.....	ผู้รับทราบ
.....	ผู้รับทราบ
.....	ผู้รับทราบ
.....	ผู้รับทราบ

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

คำนำ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ในด้านต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาให้บริการ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมและนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ขอขอบคุณบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพทุกท่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ร่วมกันให้บริการต่อผู้มาติดต่อราชการในองค์กร และขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้การแนะนำและช่วยเหลือการจัดทำแบบรายงานเล่มนี้ ทำให้สำเร็จจุล่งไปได้เป็นอย่างดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแบบรายงานนี้จะเป็นประโยชน์ แก่ทุกหน่วยงานและผู้สนใจทั่วไป

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
ธันวาคม ๒๕๖๕

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๙๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๓๐ คน หญิง จำนวน ๖๐ คน

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
๒. ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน
๓. ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๖ คน
๔. ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน

๓. การศึกษา

๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๓๓ คน
๓. ปริญญาตรี จำนวน ๔๑ คน
๔. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๔. ขอรับบริการจาก (หน่วยงานผู้ให้บริการ)

สำนักปลัด อบต. จำนวน ๒๐ คน
กองคลัง จำนวน ๑๑ คน
กองช่าง จำนวน ๒๐ คน
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๑ คน
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน ๘ คน
กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐ คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ และ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าและส่วนใหญ่เรื่องที่ขอรับบริการจากหน่วยงาน สำนักปลัด คือเรื่องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค/บริโภค และรองลงมาคือ กองช่าง เรื่อง การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร กองสวัสดิการสังคม เรื่อง การขอรับเบี้ยคนพิการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายและการขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร กองคลัง ในเรื่องการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และกองการศึกษา ในเรื่อง การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามลำดับ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง

/เมื่อพิจารณา...

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๘๐ ดี ร้อยละ ๒๙.๓
- ๑.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๖๙.๖ ดี ร้อยละ ๓๐.๕
- ๑.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการตั้งใจในการให้บริการและนำไปปฏิบัติ
ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๑๐.๖
- ๑.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๒๘.๑
- ๑.๕ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๗๐.๕ ดี ร้อยละ ๓๓

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ๒.๑ ระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ดีมาก ร้อยละ ๔๘.๘
ดี ร้อยละ ๔๖.๔ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๗
- ๒.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน
ดีมาก ร้อยละ ๙๐.๕ ดี ร้อยละ ๕.๓ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕
- ๒.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว
ดีมาก ร้อยละ ๗๐ ดี ร้อยละ ๓๖.๖
- ๒.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน
ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๔.๒ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๗

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๓.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น
ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๒.๕ ดี ร้อยละ ๔๓.๙
- ๓.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูล
สารสนเทศ ดีมาก ร้อยละ ๙๐ ดี ร้อยละ ๔.๘
- ๓.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการจัดวางผังการให้บริการ และการใช้อาคารอย่าง
ชัดเจน ดีมาก ร้อยละ ๘๐.๕ ดี ร้อยละ ๑๖.๔
- ๓.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ
สถานที่ ให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๖๕.๙ ดี ร้อยละ ๓๓.๐
- จากการสรุปข้างต้นพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมาก

/ในด้านปัญหา...

๔. ในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ปรับปรุงในด้าน ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือเรื่องน้ำให้แก่ประชาชนให้หลาย ๆ ช่องทาง และอยากให้ หน่วยงาน อบต.ท่าแพ ลงพื้นที่สำรวจความต้องการการใช้น้ำอุปโภค - บริโภค ให้ประชาชนทราบ

จุดเด่นในการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ทำให้สามารถให้คำปรึกษาได้ทันทีและเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงได้

๒. พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลาถึงแม้ว่าติดต่อภายหลังจากเวลาทำการไม่เคยเกี่ยงหรือแสดงอารมณ์ไม่พอใจในการให้คำปรึกษาทั้ง ๆ ที่นอกเวลาทำการแล้ว

๓. รวดเร็วทันสมัยต่อผู้ใช้บริการและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น

๔. สถานที่บริเวณหน่วยงานสะอาดเรียบร้อยและบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ปฏิบัติ

สรุป คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ ๘๑.๘๐

.....

ภาคผนวก

ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

