



ที่ สค ๗๒๓๐๑/ว ๑๘๐

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
ถนนฉลุ้ง - ละงู สด ๙๑๑๕๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ประธานประชาคมหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ - หมู่ที่ ๑๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ได้มีการบริการสาธารณะ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เพื่อเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้กับหน่วยงานราชการ ช่วยลดปัญหาทุจริตคอรัปชั่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ , อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ และทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บัดนี้ การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ได้ร่วมประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอิสราพร น้อยดำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล

โทรศัพท์ ๐ ๗๔๗๔-๐๕๖๕

โทรสาร ๐ ๗๔๗๔-๐๕๖๖

“ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๘๒ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย	จำนวน ๓๐ คน	หญิง	จำนวน ๕๒ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน	๒. ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๓๘ คน
	๓. ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๓๘ คน	๔. ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๖ คน

๓. การศึกษา

- ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๑๕ คน
- ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๒๕ คน
- ๓. ปริญญาตรี จำนวน ๔๑ คน
- ๔. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน

๔. ขอรับบริการจาก (หน่วยงานผู้ให้บริการ)

สำนักงานปลัด	จำนวน ๒๐ คน
กองคลัง	จำนวน ๑๑ คน
กองช่าง	จำนวน ๒๐ คน
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๒๑ คน
กองการศึกษา	จำนวน - คน
กองสวัสดิการสังคม	จำนวน ๑๐ คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ และ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่เรื่องที่ชอบรับบริการจากหน่วยงาน สำนักงานปลัด คือเรื่อง ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค/บริโภค และ รองลงมาคือ กองช่าง เรื่อง การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายและการขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร กองคลัง ในเรื่องการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน และกองสวัสดิการสังคม เรื่อง การขอรับเบี้ยคนพิการ ตามลำดับ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี และระดับพอใช้ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก ร้อยละ ๖๙.๖ ดี ร้อยละ ๒๙.๓

๑.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดีมาก ร้อยละ ๖๙.๖ ดี ร้อยละ ๓๐.๕

๑.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการตั้งใจในการให้บริการและนำไปปฏิบัติดีมาก ร้อยละ ๘๐.๕ ดี ร้อยละ ๑๙.๖

๑.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการดีมาก ร้อยละ ๗๒.๐ ดี ร้อยละ ๒๘.๑

๑.๕ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก ร้อยละ ๖๕.๙ ดี ร้อยละ ๓๓.๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ระดับความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ดีมาก ร้อยละ ๔๘.๘ ดี ร้อยละ ๔๖.๔ ปานกลาง ร้อยละ ๓.๗

๒.๒ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจนดีมาก ร้อยละ ๕๐.๐ ดี ร้อยละ ๕๑.๓ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕

๒.๓ รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วดีมาก ร้อยละ ๖๓.๕ ดี ร้อยละ ๓๖.๖

๒.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอนดีมาก ร้อยละ ๕๑.๓ ดี ร้อยละ ๔๕.๒ 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 และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศดีมาก ร้อยละ ๕๒.๕ ดี ร้อยละ ๔๘.๘

๓.๓ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีการจัดวางผังการให้บริการ และการใช้อาคารอย่างชัดเจน ดี
มาก ร้อยละ ๕๒.๕ ดี ร้อยละ ๔๖.๔

๓.๔ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
ให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๖๕.๙ ดี ร้อยละ ๓๓.๐

๔. ในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
ปรับปรุงในด้าน ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือ
เรื่องน้ำให้แก่ประชาชนให้หลาย ๆ ช่องทาง และอยากให้ หน่วยงาน อบต.ท่าแพ ลงพื้นที่สำรวจความต้องการการใช้
น้ำอุปโภค - บริโภค ให้ประชาชนทราบ

สรุป คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๔ เฉลี่ยอยู่ที่ ๗๔.๕๔