



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ โทร ๐ ๗๔๗๔ ๐๕๖๕

ที่ สด ๗๒๓๐๑/-

ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความ
พึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการจาก (หน่วยงานผู้ให้บริการ)

- สำนักปลัด อบต.
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- กองสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของ อบต.

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

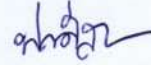
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จาก
แบบสอบถามนี้ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมและนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลท่าแพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแจก
แบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
จำนวน ๙๐ คน

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผล
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เสร็จ
เรียบร้อยแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ของ
กลุ่มตัวอย่างโดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

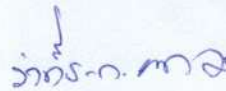
/งานบริหารทั่วไป...

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด จึงขอสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และเห็นควรนำผลการสำรวจฯ ดังกล่าวลงเว็บไซต์ (www.thaphae.go.th) เพื่อให้
ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่อไป ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ



นางพาดิลา สำลี
นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด..... กทพ .



(เสกสรรค์ อาตตันตรา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นหัวหน้าปลัด อบต.ท่าแพ.....



(นางสุดา บุญแก้ว)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ความเห็นนายก อบต.ท่าแพ..... กทพ



(นายประดิษฐ์ เปรมใจ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ



รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

คำนำ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ในด้านต่าง ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาให้บริการ โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวมและนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ขอขอบคุณบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ทุกท่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ร่วมกันให้บริการต่อผู้มาติดต่อราชการในองค์กร และขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้การแนะนำและช่วยเหลือการจัดทำแบบรายงานเล่มนี้ ทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี 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 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
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 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
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 ชับซ้อนมีความชัดเจน
ดีมาก ร้อยละ ๙๐.๕ ดี ร้อยละ ๕.๓ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๕
- ๒.๓ รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก 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



1

ณ จุดบริการประชาชน



ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแพ มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแพต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแพ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแพ

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย ๔ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.

ส่วนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนตำบลท่าแพในการรับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒.อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓.การศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการจาก (หน่วยงานผู้ให้บริการ)

☐ สำนักงานปลัด

☐ กองคลัง

☐ กองช่าง

☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

☐ กองการศึกษาฯ

☐ กองสวัสดิการสังคม

เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

☐ การใช้ Internet ตำบล

☐ การรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

☐ การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

☐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน

☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก

☐ การออกแบบอาคาร

☐ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร

☐ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

☐ การชำระภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่

☐ การขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค/บริโภค

☐ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต.

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๒ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๑.๓ การตั้งใจในการให้บริการและนำไปปฏิบัติ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.๔ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๕ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
๒.๒ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน					
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
๓.๔ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๔ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า อบต.ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ☐ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ☐ ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ☐ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- ☐ ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ☐ ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ☐ อื่น ๆ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑.

๒.

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้