



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม...สำนักงานปลัด.....

ที่...ต.ร. ๗๒๔๐๑/๓๒๔.....วันที่...๓๑...ตุลาคม...๒๕๖๑.....

เรื่อง...รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม.....
ประจำปีงบประมาณ...พ.ศ.๒๕๖๑.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จำนวน ๓๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
นายรามฤทธิ์ พิณเสนาะ

(นายรามฤทธิ์ พิณเสนาะ)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายก อบต.ท่ากุ่ม

.....

(นางสาวสายสวาท วังรัตน์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

ความเห็น นายก อบต.ท่ากุ่ม

ทราบ
(นายชูรัตน์ กุ่มทะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ๑๕ คน ☐ ๒) หญิง ๑๕ คน
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๑๘ ปี ๑ คน ☐ ๒) ๑๘ - ๓๕ ปี ๔ คน
☐ ๓) ๓๖ - ๕๐ ปี ๙ คน ☐ ๔) ๕๐ ปีขึ้นไป ๑๖ คน
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ๑) ประถมศึกษา ๑๓ คน ☐ ๒) มัธยมศึกษา ๖ คน ☐ ๓) ปวช./ปวส. ๔ คน
☐ ๔) อนุปริญญา ๑ คน ☐ ๕) ปริญญาตรี ๖ คน ☐ ๖) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ ๑) เกษตรกร ๑๒ คน ☐ ๒) ลูกจ้าง ๖ คน ☐ ๓) รับราชการ ๔ คน
☐ ๔) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๙ คน ☐ ๕) นักเรียน/นักศึกษา ๑ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๔	๑๖			
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๙	๒๑			
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๘	๒๒			
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๑๓			
๕. การจัดสถานที่รองรับให้บริการ	๑๔	๑๖			
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๓	๑๗			
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๔	๑๖			
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๐	๒๐			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

(ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง
- ประชาชนในเขตตำบลท่ากุ่ม และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน
๒. ระยะเวลาดำเนินการ
- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
- แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ
๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ – กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้
- ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๕๐
หญิง	๑๕	๕๐
รวม	๓๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๓
๑๘ – ๓๕ ปี	๔	๑๓
๓๖ – ๕๐ ปี	๙	๓๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๖	๕๔
รวม	๓๐	๑๐๐

๓. การศึกษา

ประถม	๑๓	๔๔
มัธยมศึกษา	๖	๒๐
ปวช./ปวส	๔	๑๓
อนุปริญญา	๑	๓
ปริญญาตรี	๖	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๑๒	๔๐
ลูกจ้าง	๖	๒๐
รับราชการ	๒	๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก (๕)	ดี (๔)	พอใช้ (๓)	ปรับปรุง (๒)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๑๔	๑๖	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๙	๒๑	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๘	๒๒	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๑๓	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอรับให้บริการ	๑๔	๑๖	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๓	๑๗	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๑๔	๑๖	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๑๐	๒๐	๐	๐
		๙๙	๑๔๑		

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม มีเพศหญิงและเพศชายเท่ากัน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่มในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยร้อยละ ๔๑.๒๕ และในระดับดี เฉลี่ยร้อยละ ๕๘.๗๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๗ คน รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๕ คน สำหรับการจัดสถานที่รองรับให้บริการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๑๔ คน และในประเด็นห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการมีระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๓ คน และหัวข้อมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่มีระดับความพึงพอใจ จำนวน ๙ คน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุดได้แก่ ความสุภาพในการให้บริการ ๘ คน

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒๕ และในระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕

๗. ข้อเสนอแนะ

ควรมีโทรศัพท์เพื่อไว้สำหรับรับชมรายการต่าง ๆ ขณะรอเข้ารับบริการ