



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โทร. ๐-๗๕๒๘-๙๖๘๙

ที่ ตง ๗๘๒๐๑ / - วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง...สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๙ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางโสภิตา สานุรักษ์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

<p>ความคิดเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p></p> <p>(นางศิริยศ บิลดาวูด)</p> <p>หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>	<p>ความคิดเห็นของ ปลัด อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p></p> <p>(นายเด่นทยา วุ่นแก้ว)</p> <p>ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>
<p>ความคิดเห็นของ รองปลัด อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p></p> <p>(นายธีรศักดิ์ ศรีโกคา)</p> <p>รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>	<p>ความคิดเห็นของ นายก อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p></p> <p>(นายเด่นทยา วุ่นแก้ว)</p> <p>ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ปฏิบัติราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ**  
**เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงานปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๔ (จำนวน ๙ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายเด่นทยา รุ่งแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ปฏิบัติราชการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อ  
การให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จัดทำโดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ  
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (มกราคม - กันยายน ๒๕๖๔)**

\*\*\*\*\*

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนในเขตตำบลสุโสะ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และ เก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปการประเมินฯ จำนวน ๑๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เดือน มกราคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
ปริญญาตรี	๑๓	๑๓.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๔	๑๔.๐๐
ผู้ประกอบการ	๖	๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๗๐	๗๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ .....	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

**ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ /ระดับความไม่พึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๑</b>	<b>ด้านเวลา</b>					
	๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๐	๕๙	๑	๐	๐
	๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๕๘	๗	๐	๐
	รวม	๗๕	๑๑๗	๘	๐	๐
	ร้อยละ	๓๗.๕๐	๕๘.๕๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๒</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๓	๖๒	๕	๐	๐
	๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๖	๕๗	๑๗	๐	๐
	๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๐	๖๐	๑๐	๐	๐
	รวม	๘๙	๑๗๙	๓๒	๐	๐
	ร้อยละ	๒๙.๖๖	๕๙.๖๗	๑๐.๖๗	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>๓</b>	<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
	๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
	๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
	๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔๐	๔๕	๑๕	๐	๐
	๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๗	๓๒	๑	๐	๐
	๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
	รวม	๑๘๑	๒๔๘	๗๑	๐	๐
	ร้อยละ	๓๖.๒๐	๔๙.๖๐	๑๔.๒๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ /ระดับความไม่พึงพอใจ				
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๔</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	๓๙	๕๙	๒	๐	๐
	๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๕๘	๗	๐	๐
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๒	๔๗	๙	๒	๐
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐	๕๘	๒	๐	๐
	<b>รวม</b>	<b>๑๕๖</b>	<b>๒๒๒</b>	<b>๒๐</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
	<b>ร้อยละ</b>	<b>๓๙.๐๐</b>	<b>๕๕.๕๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	<b>๐.๕๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๕</b>	<b>ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ</b>					
	๕.๑ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๕	๕๓	๒	๐	๐
	<b>รวม</b>	<b>๔๕</b>	<b>๕๓</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
	<b>ร้อยละ</b>	<b>๔๕.๐๐</b>	<b>๕๓.๐๐</b>	<b>๒.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
	<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>	<b>๓๗.๔๘</b>	<b>๕๕.๕๐</b>	<b>๗.๑๗</b>	<b>๐.๑๐</b>	

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านเวลา**

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๗.๕๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕๘.๕๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๔.๐๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๙.๖๖
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕๙.๖๖
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑๐.๖๖
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๓.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๔๙.๖๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑๔.๒๐
- ไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- ไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๓๙.๐๐
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕๕.๕๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๕.๐๐
-ไม่พอใจ	ร้อยละ ๐.๕๐
-ไม่พอใจมาก	ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๔๕.๐๐
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕๓.๐๐
-พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๒.๐๐
-ไม่พอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
-ไม่พอใจมาก	ร้อยละ ๐.๐๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๙.๔๘ , พึงพอใจ ร้อยละ ๕๕.๕๐ , พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๗.๑๗ , ไม่พอใจ ร้อยละ ๐.๑๐ และไม่พอใจมาก ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๘

**จุดเด่นของการให้บริการ**

- ๑) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
- ๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

**ข้อเสนอแนะ**

- ๑) สถานที่ให้บริการคับแคบไม่สะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ
- ๒) เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
- ๓) ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง



แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ประจำเดือน.....

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่องาน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลในการที่จะปรับปรุงการให้บริการ

แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ ตอนได้แก่

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒. ระดับความพึงพอใจของผู้มาบริการ ๓. ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ  ชาย  หญิง  
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑-๔๐ ปี  ๔๑-๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป  
๓. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ  เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  ประชาชนผู้มารับบริการ  
 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  อื่นๆ .....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความไม่พึงพอใจ				
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ</b>					
๕.๑ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....  
.....

☞ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ☜