



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โทร. ๐-๗๕๒๘-๙๖๘๘

ที่ ตง ๗๘๒๐๑/- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕


เรื่อง สรุปผลการสำรวจการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

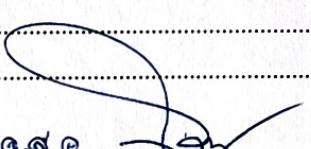
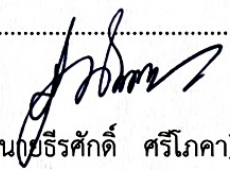
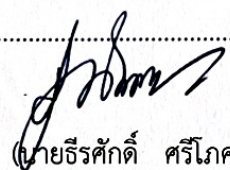
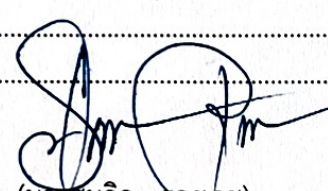
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการจำนวน ๘๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๕ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๙ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปได้ตามรายละเอียดสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 
(นางโสภิตา สานุรักษ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

<p>ความคิดเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)  (มนต์ชัย ดาราฉาย) นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>	<p>ความคิดเห็นของ ปลัด อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)  (นายธีรศักดิ์ ศรีโกคา) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>
<p>ความคิดเห็นของ รองปลัด อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)  (นายธีรศักดิ์ ศรีโกคา) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>	<p>ความคิดเห็นของ นายก อบต.สุโสะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)  (นายสมคิด รวงเดช) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ</p>



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงานปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๘๐ คน ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๕ (จำนวน ๙ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นายสมคิด รองเดช)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (มกราคม – กันยายน ๒๕๖๕)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลสุโสะ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และ เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือน มกราคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน มกราคม – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๕	๔๓.๗๕
หญิง	๔๕	๕๖.๒๕
รวม	๘๐	(๑๐๐ %)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑๑.๒๕
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๙	๓๖.๒๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๔	๓๐.๐๐
รวม	๘๐	(๑๐๐ %)
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๑๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๗	๕๘.๗๕
ปริญญาตรี	๑๙	๒๓.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๖.๒๕
รวม	๘๐	(๑๐๐ %)
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร	๕๘	๗๒.๕๐
ประกอบการธุรกิจส่วนตัว	๖	๗.๕๐
รับราชการ	๔	๕.๐๐
ลูกจ้าง	๘	๑๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๕.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	(๑๐๐ %)

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘	๑๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๕.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๓	๓.๗๕
การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๑๒.๕๐
การขอรับเบี่ยยงชีพต่างๆ	๔๐	๕๐.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๒.๕๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๓	๓.๗๕
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๐	๑๒.๕๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๘๐	(๑๐๐ %)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความไม่พึงพอใจ				
	ดีมาก ๕	ดี ๔	ปานกลาง ๓	พอใจ ๒	ควรปรับปรุง ๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๐/๗๕.๐๐%	๑๕/๑๘.๗๕%	๕/๖.๒๕%	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๓/๗๘.๗๕%	๑๓/๑๖.๒๕%	๔/๕.๐๐%	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๕๕/๖๘.๗๕%	๒๒/๒๗.๕๐%	๓/๓.๗๕%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๙/๗๓.๗๕%	๑๘/๒๒.๕๐%	๓/๓.๗๕%	-	-
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔๐/๕๐.๐๐%	๓๕/๔๓.๗๕%	๕/๖.๒๕%	-	-
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซักซ้อน มีความชัดเจน	๕๕/๖๘.๗๕%	๒๐/๒๕.๐๐%	๕/๖.๒๕%	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๙/๗๓.๗๕%	๑๕/๑๘.๗๕%	๖/๗.๕๐%	-	-
๘. การจัดส่งอำนาจความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๕/๕๖.๒๕%	๒๕/๓๑.๒๕%	๑๐/๑๒.๕๐%	-	-
รวม	๔๓๖/๖๘.๑๓%	๑๖๓/๒๕.๔๗%	๔๑/๖.๔๐%		

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕ ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ ลำดับที่ ๔ คือ เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ ลำดับที่ ๕ คือ ขั้นตอนให้บริการมี ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซักซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ ลำดับที่ ๖ คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย



แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่องาน ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลในการที่จะปรับปรุงการให้บริการ

แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ ตอนได้แก่

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒. เรื่องที่ขอรับบริการ ๓. ระดับความพึงพอใจของผู้มาบริการ/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 ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

-การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
-การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
-การใช้ Internet ตำบลการขอจดทะเบียนพาณิชย์
-การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้างอาคารการชำระภาษี ต่างๆอื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ/ระดับความไม่พึงพอใจ				
	ดีมาก ๕	ดี ๔	ปานกลาง ๓	พอใจ ๒	ควรปรับปรุง ๑
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชักช้า มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม