



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม

ที่ พล ๗๓๔๐๑/

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งผลประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม

### ต้นเรื่อง

งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๐๐ คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย


- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

### ข้อเท็จจริง

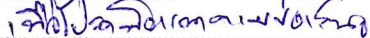
บัดนี้ ได้ดำเนินการสำรวจเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งผลประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

### ขอเสนอเพื่อพิจารณา

ดังนั้น เห็นควรใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นรามต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางสาวกวรรณ แก้วบัวดี)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด



(นายรัช ศรีสุวรรณ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายรังสรร สังกร)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม

คำสั่งการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม

อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ.....

  
(นายสยาม แสนประเสริฐ)

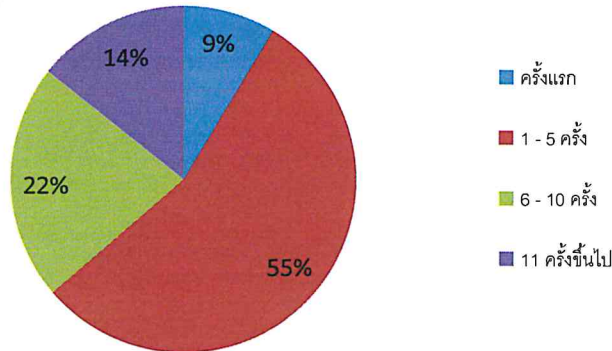
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม

## สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของ อบต.ท่าหมื่นราม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม โดยแบบสอบถามแบ่งออกไป ๔ ตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๙ ราย

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

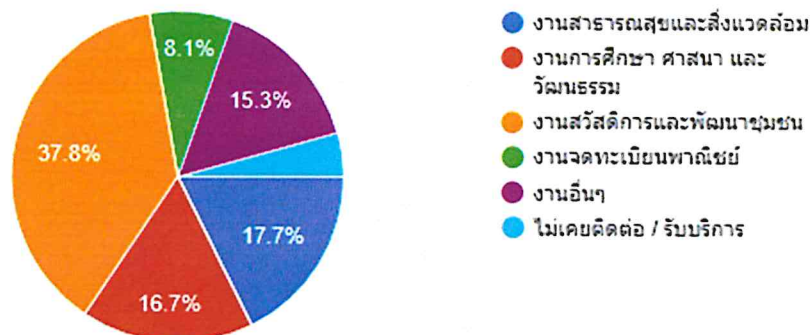
๑) ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด



จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- ครั้งแรก จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็น ๘.๖%
- ๑ - ๕ ครั้ง จำนวน ๑๑๕ ราย คิดเป็น ๕๕.๕%
- ๖ - ๑๐ ครั้ง จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็น ๒๒.๐%
- ๑๑ ครั้งขึ้นไป จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็น ๑๔.๔%

๒) ส่วนราชการที่ท่านมาติดต่อ / รับบริการ (สำนักปลัด)

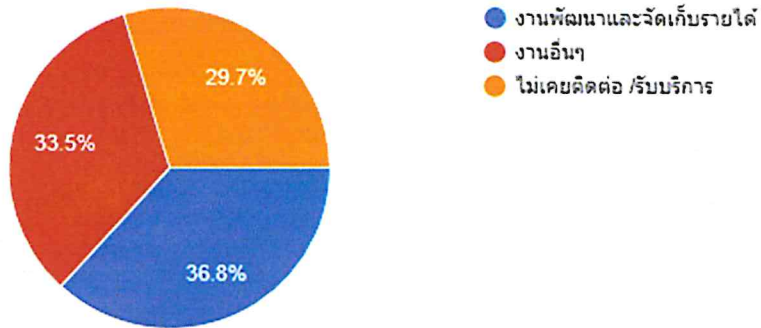


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็น ๑๗.๗%
- งานการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็น ๑๖.๗%
- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็น ๓๗.๘%

- งานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็น ๘.๑๔%
- งานอื่นๆ จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็น ๑๕.๓%
- ไม่เคยติดต่อ / รับบริการ จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ๔.๓%

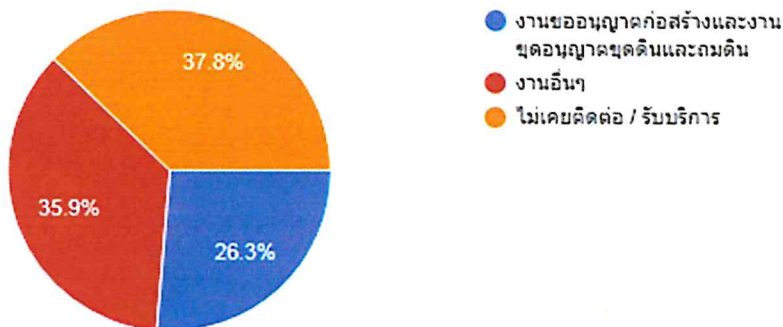
๓) ส่วนราชการที่ท่านมาติดต่อ / รับบริการ (กองคลัง)



จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน ๗๗ ราย คิดเป็น ๓๖.๘%
- งานอื่นๆ จำนวน ๗๐ ราย คิดเป็น ๓๓.๕%
- ไม่เคยติดต่อ / รับบริการ จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็น ๒๙.๗%

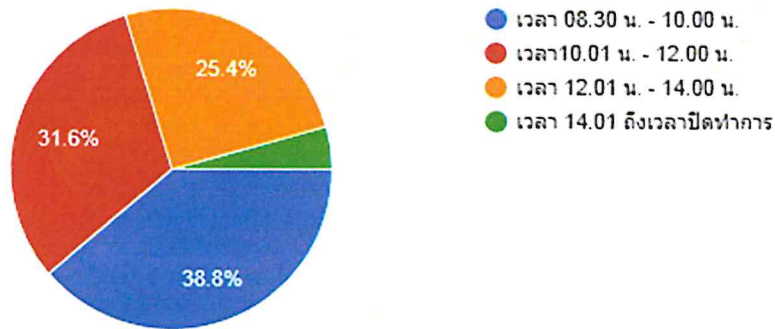
๔) ส่วนราชการที่ท่านมาติดต่อ / บริการ (กองช่าง)



จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- งานขออนุญาตก่อสร้างและงานขุดอนุญาตขุดดินและถมดิน จำนวน ๕๕ ราย คิดเป็น ๒๖.๓%
- งานอื่นๆ จำนวน ๗๕ คน คิดเป็น ๓๕.๙%
- ไม่เคยติดต่อ / รับบริการ จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็น ๓๗.๘%

๕) ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานในช่วงใด

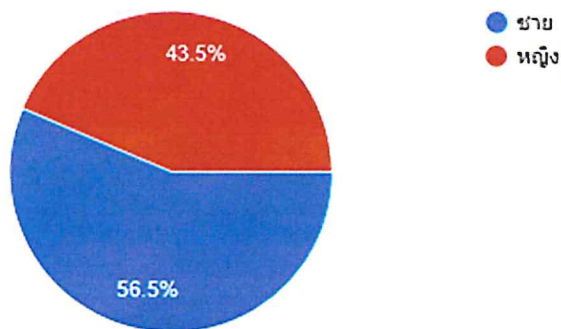


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็น ๓๘.๘ %
- เวลา ๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็น ๓๑.๖%
- เวลา ๑๒.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๕๓ ราย คิดเป็น ๒๕.๔%
- เวลา ๑๔.๐๑ ถึงเวลาปิดทำการ จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ๔.๓%

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

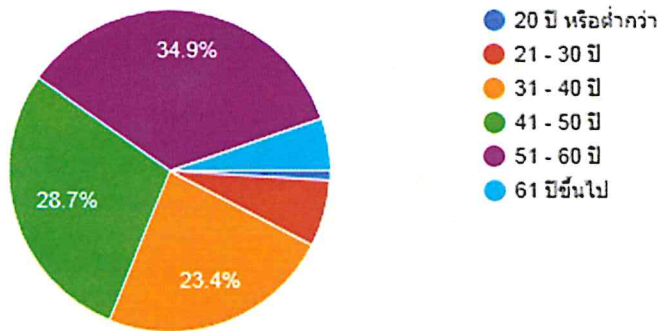
๑) เพศ



จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- ชาย จำนวน ๑๑๘ ราย คิดเป็น ๕๖.๕%
- หญิง จำนวน ๙๑ ราย คิดเป็น ๔๓.๕%

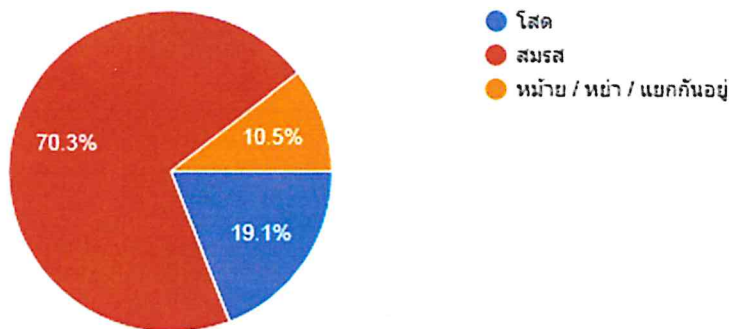
## ๒) อายุ



จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- ๒๐ ปี หรือต่ำกว่า จำนวน ๒ ราย คิดเป็น ๑%
- ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็น ๖.๗%
- ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๙ ราย คิดเป็น ๒๓.๔%
- ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็น ๒๘.๗%
- ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๓ ราย คิดเป็น ๓๔.๙%
- ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็น ๕.๓%

## ๓) สถานภาพ

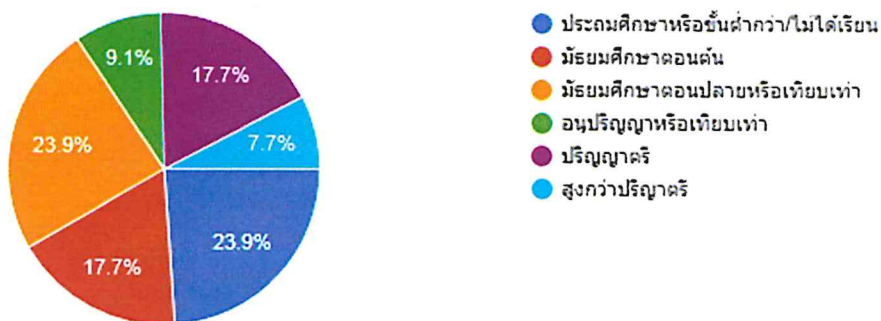


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- โสด จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็น ๑๙.๑%
- สมรส จำนวน ๑๔๗ ราย คิดเป็น ๗๐.๓%
- หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน ๒๒ ราย คิดเป็น ๑๐.๕%



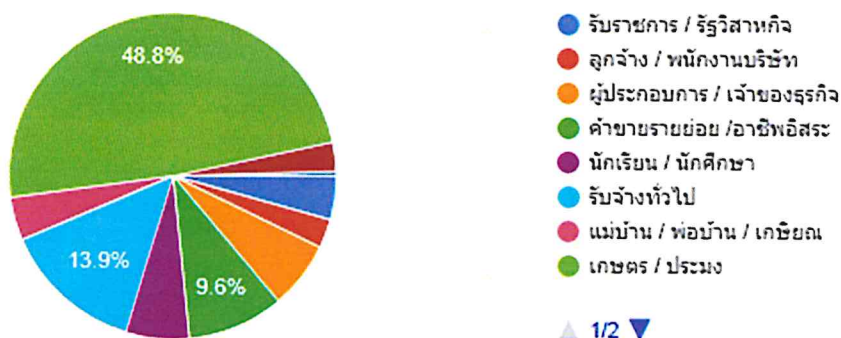
#### ๔) การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด



จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- ประถมศึกษาหรือชั้นต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๕๐ ราย คิดเป็น ๒๓.๙%
- มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็น ๑๗.๗%
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๐ ราย คิดเป็น ๒๓.๙%
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็น ๙.๑%
- ปริญญาตรี จำนวน ๓๗ ราย คิดเป็น ๑๗.๗%
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็น ๗.๗%

#### ๕) อาชีพประจำ

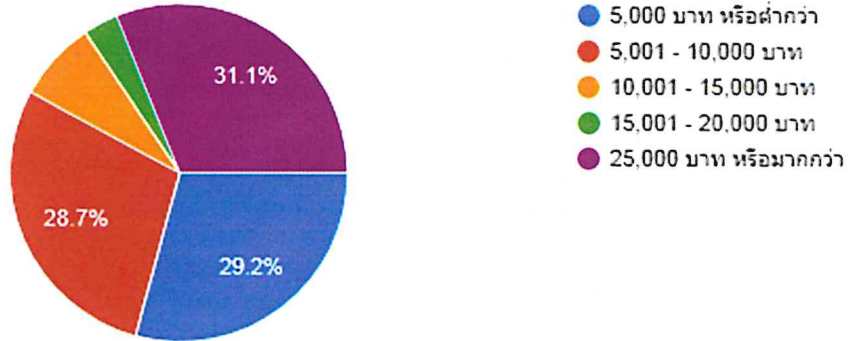


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

- รับราชการ จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ๔.๓%
- ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ๒.๙%
- ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็น ๖.๗%
- ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็น ๙.๖%
- นักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็น ๖.๒%
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็น ๑๓.๙%
- แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ จำนวน ๙ ราย คิดเป็น ๔.๓%
- เกษตร / ประมง จำนวน ๑๐๒ ราย คิดเป็น ๔๘.๘%

- ว่างงาน จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ๒.๙%
- อื่นๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๐.๕%

๖) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

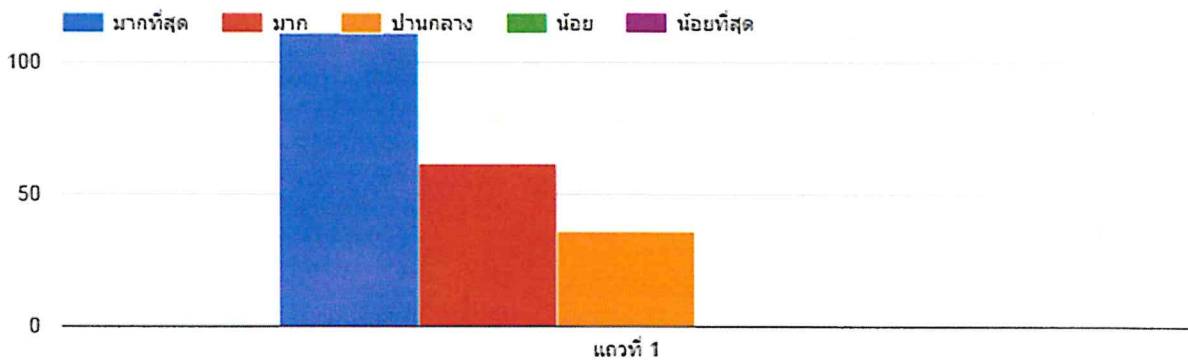


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

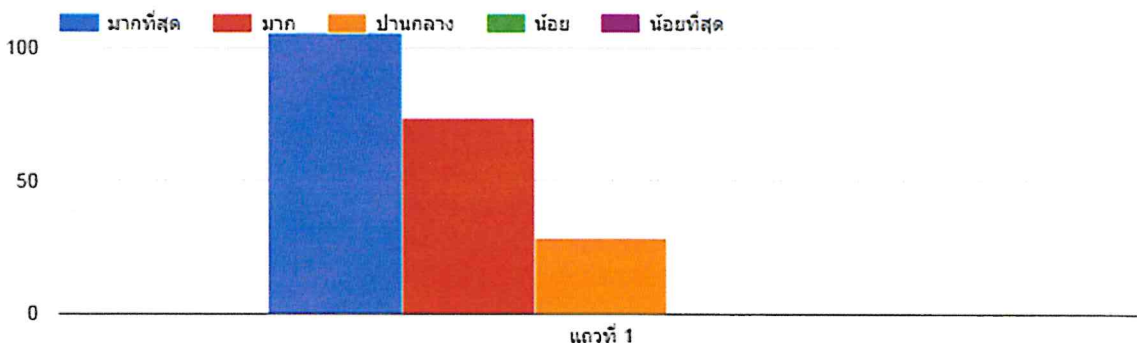
- ๕,๐๐๐ บาท หรือต่ำกว่า จำนวน ๖๑ ราย คิดเป็น ๒๙.๒%
- ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๐ ราย คิดเป็น ๒๘.๗%
- ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็น ๗.๗%
- ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗ ราย คิดเป็น ๓.๓%
- ๒๕,๐๐๐ บาท หรือมากกว่า จำนวน ๖๕ ราย คิดเป็น ๓๑.๑%

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

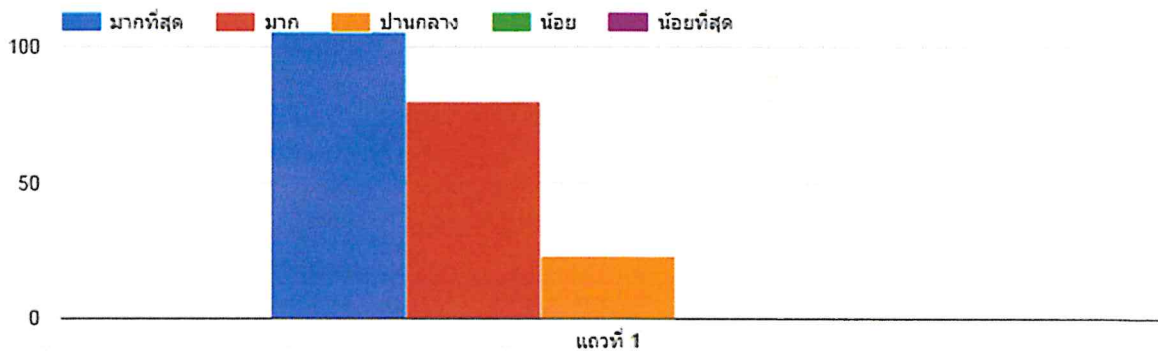
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว



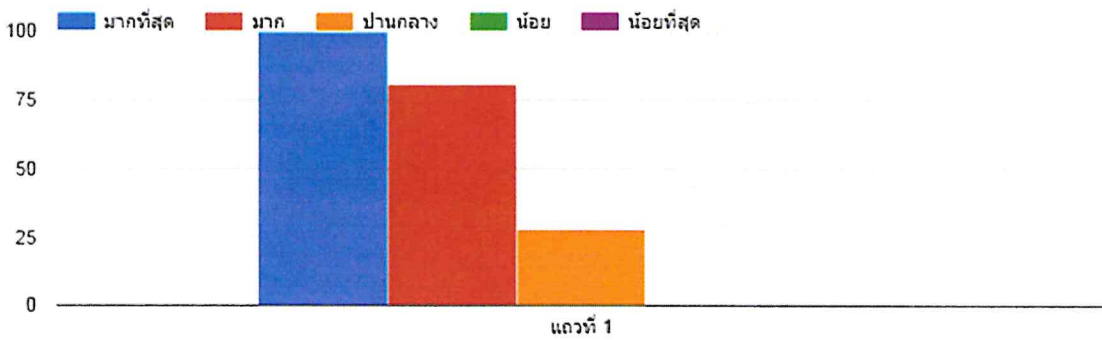
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ



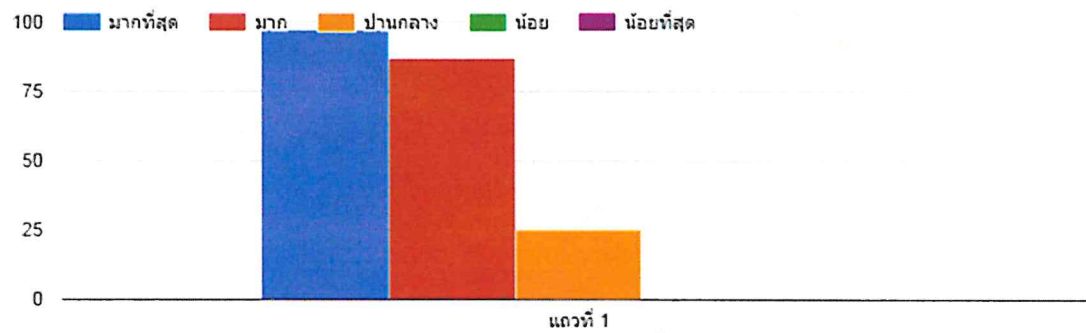
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ



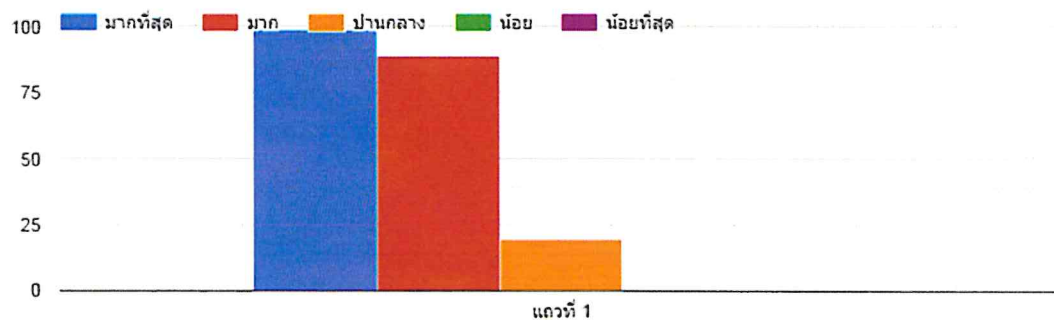
๔) การจัดลำดับการให้บริการ



๕) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน



๖) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ



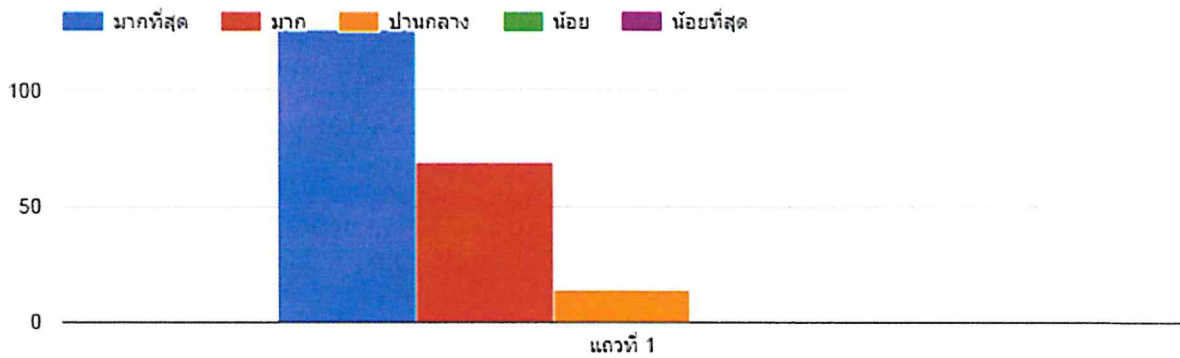


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

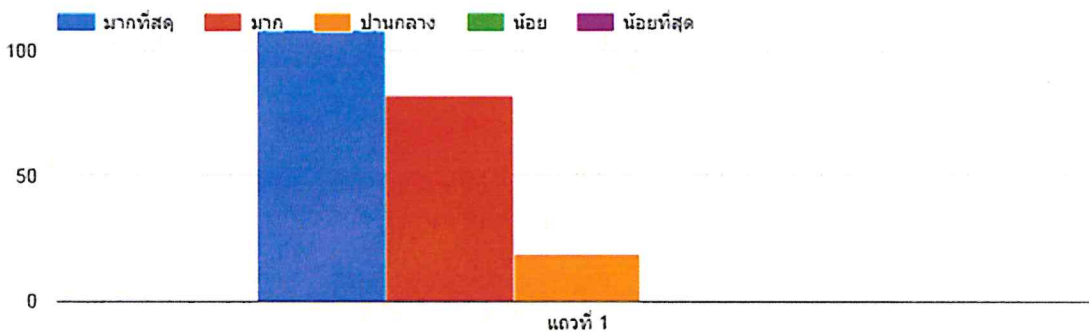
ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๑๑	๖๒	๓๖	๐	๐
๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๖	๗๔	๒๙	๐	๐
๓) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๖	๘๐	๒๓	๐	๐
๔) การจัดลำดับการให้บริการ	๑๐๐	๘๑	๒๘	๐	๐
๕) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๗	๘๗	๒๕	๐	๐
๖) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๙	๘๙	๒๐	๐	๐
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจ</b>	<b>๑๐๓.๑๖</b>	<b>๗๘.๘๓</b>	<b>๒๖.๘๓</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ

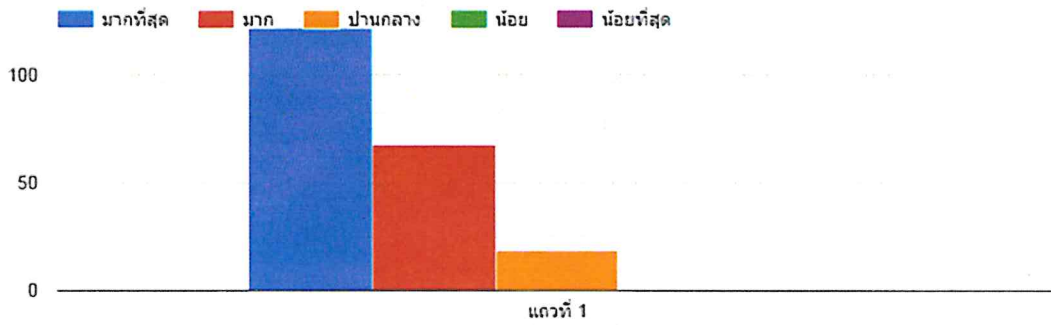
๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ



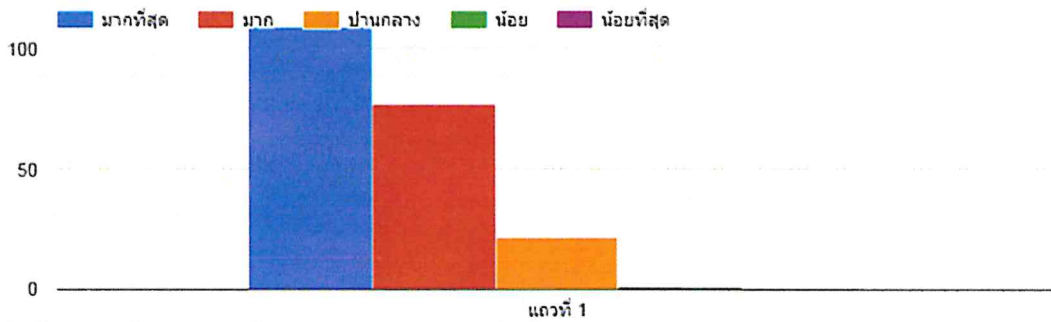
๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



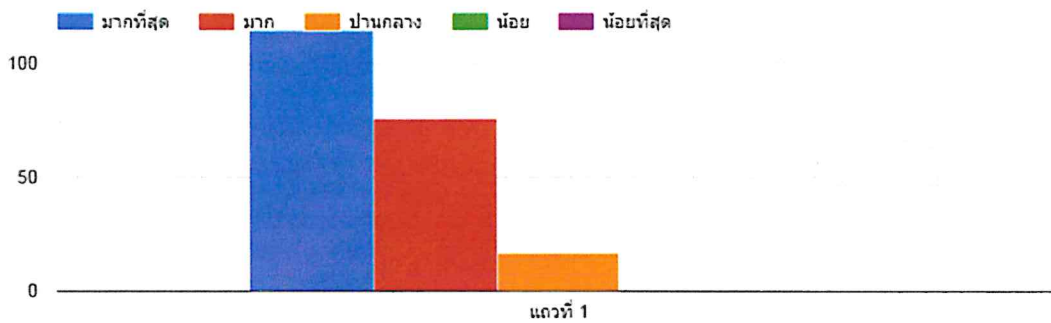
๓) เอาความใส่ใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่



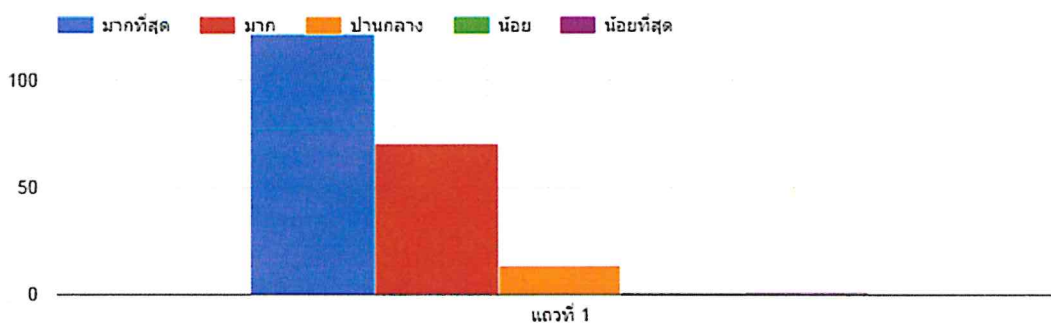
๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้



๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ



๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

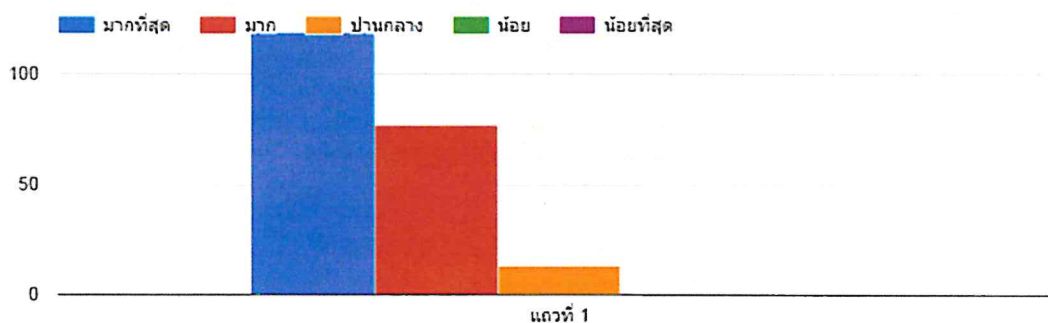


จากกราฟ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๙ ราย แบ่งเป็นดังนี้

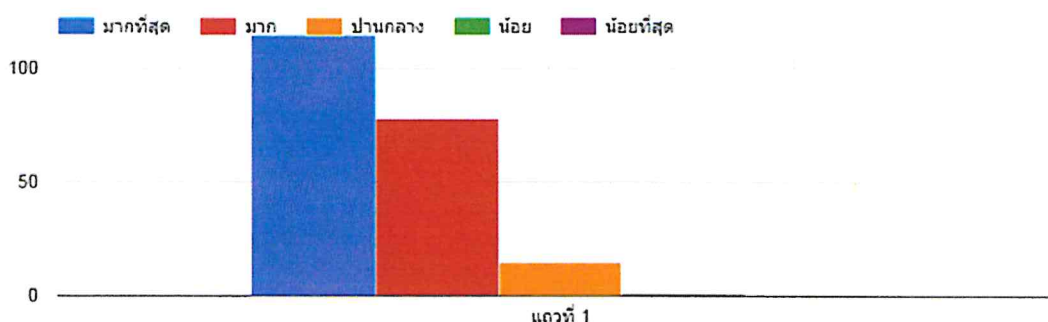
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ	๑๑๙	๗๗	๑๓	๐	๐
๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑๕	๗๘	๑๕	๑	๐
๓) เอาความใส่ใจ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๔	๘๐	๑๕	๐	๐
๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๐๔	๘๑	๒๔	๐	๐
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๗	๗๗	๒๕	๐	๐
๖) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๖	๘๓	๒๐	๐	๐
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจ</b>	<b>๑๑๐.๘๓</b>	<b>๗๙.๓๓</b>	<b>๑๘.๖๖</b>	<b>๐.๑๖</b>	<b>๐</b>

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

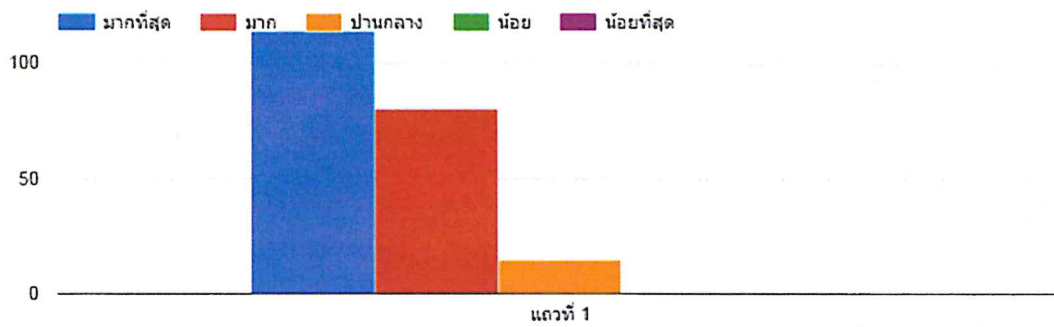
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



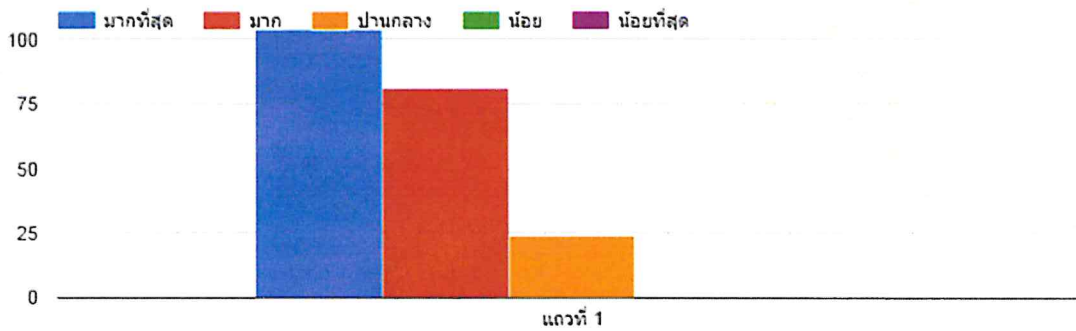
๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม กาแฟ ฯ



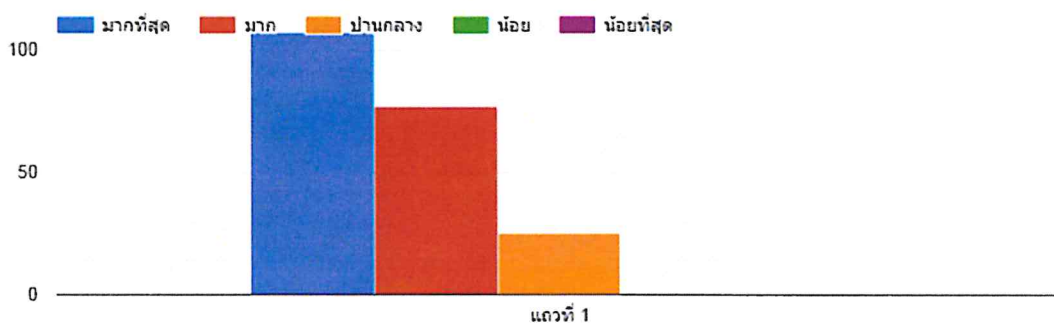
๓) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม



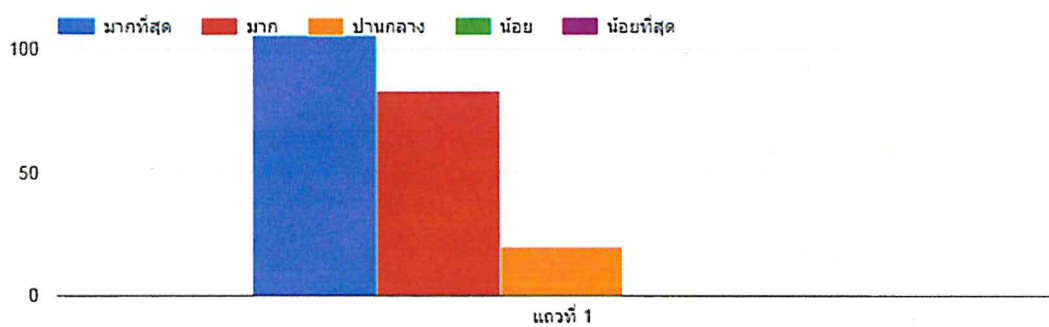
๔) ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ



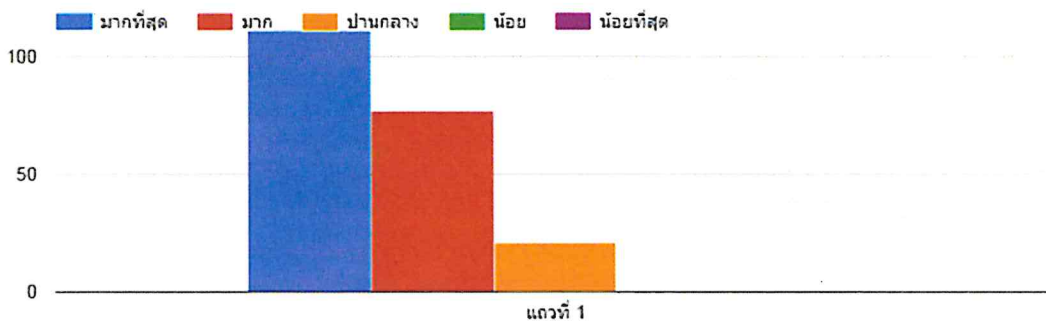
๕) คุณภาพของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ



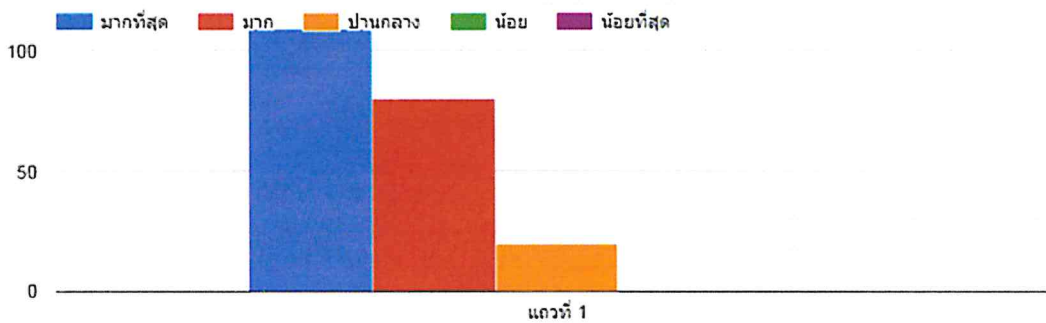
๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ



๗) ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย



๘) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

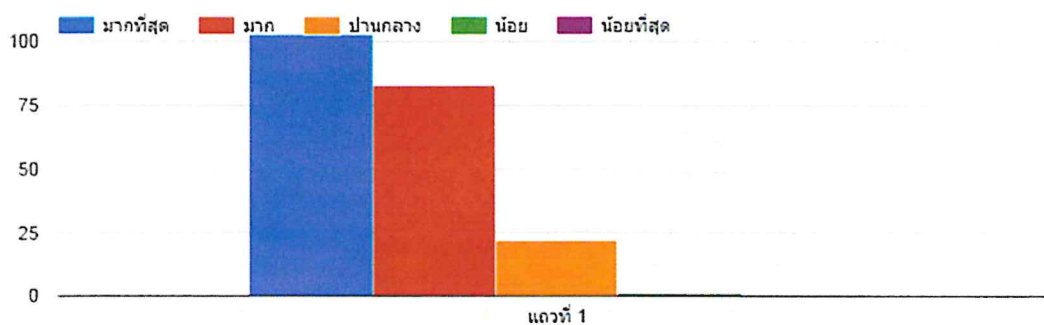


ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๑๔	๗๗	๑๓	๐	๐
๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม กาแฟ ฯ	๑๑๕	๗๘	๑๕	๑	๐
๓) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๑๔	๘๐	๑๕	๐	๐
๔) ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๔	๘๑	๒๔	๐	๐
๕) คุณภาพของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๗	๗๗	๒๕	๐	๐
๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐๖	๘๓	๒๐	๐	๐
๗) ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๑๑	๗๗	๒๑	๐	๐
๘) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๙	๘๐	๒๐	๐	๐
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจ</b>	<b>๑๑๐.๖๒</b>	<b>๗๙.๑๒</b>	<b>๑๙.๑๓</b>	<b>๐.๑๒</b>	<b>๐</b>

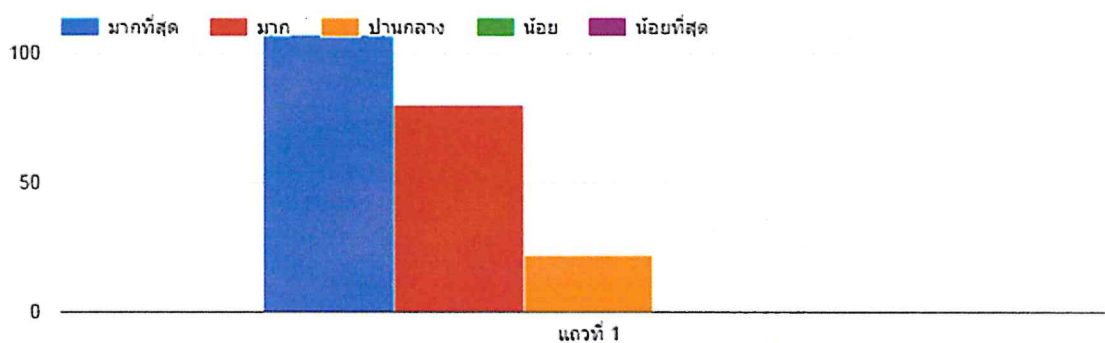


**ด้านช่องทางการให้บริการ**

๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย



๒) ช่องทางมีความสะดวก และเพียงพอ



ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐๓	๘๓	๒๒	๑	๐
๒) ช่องทางมีความสะดวก และเพียงพอ	๑๐๗	๘๐	๒๒	๐	๐
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจ</b>	<b>๑๐๕</b>	<b>๘๑.๕</b>	<b>๒๒</b>	<b>๐.๕</b>	<b>๐</b>

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ (โปรดระบุ)

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

- ดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้บริการ

-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีห้องน้ำผู้สูงอายุ / ผู้พิการ และอยากให้ อบต.มีรถรับส่ง

ด้านช่องทางการให้บริการ

-

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของ อบต.ท่าหมื่นราม  
ประจำปี ๒๕๖๒

การประเมินความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๓.๑๖	๗๘.๘๓	๒๖.๘๓	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๑๑๐.๘๓	๗๙.๓๓	๑๘.๖๖	๐.๑๖	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑๐.๖๒	๗๙.๑๒	๑๙.๑๓	๐.๑๒	๐
ด้านช่างทางการให้บริการ	๑๐๕	๘๑.๕	๒๒	๐.๕	๐
ภาพรวมระดับความพึงพอใจทุกด้าน	๔๒๙.๖๑	๓๔๙.๗๘	๑๒๒.๖๒	๐.๗๘	๐
ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน	๔๗.๕๙	๓๘.๗๔	๑๓.๕๘	๐.๐๙	๐

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับ ๔๗.๕๙ + ๓๘.๗๔  
ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓