



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง.....

ที่...../๒๕๖๓.....วันที่ ๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มาใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการเป็นผู้ชาย ๖๕% หญิง ๓๕%
๒. สถานภาพสมรส ๘๗% โสด ๗% หม้าย ๖%
๓. อาชีพเกษตรกรรม ๓๔% พนักงานบริษัท ๑๙% ค้าขาย/อาชีพอิสระ ๓๐% รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๑๗%
๔. การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ๑๓% มัธยมศึกษาตอนปลาย ๓๕% อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๑๐% ปริญญาตรี ๔๒%
๕. รายได้เฉลี่ย ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๑๒% รายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ๔๐% รายได้เฉลี่ย ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๔๒% รายได้เฉลี่ย ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป ๖%
๖. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
๑-๕ ครั้ง/ปี ๙๖% ๖-๑๐ ครั้ง/ปี ๔%

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ๗๓.๕% พึงพอใจมาก ๒๓.๕% พึงพอใจปานกลาง ๓%
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓๑% พึงพอใจมาก ๖๔% พึงพอใจปานกลาง ๕%
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ๖๑.๕% พึงพอใจมาก ๓๕.๗๕% พึงพอใจปานกลาง ๒.๗๕%
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ๒๖.๓๔% พึงพอใจมาก ๖๙.๖๖% พึงพอใจปานกลาง ๔%

ข้อเสนอแนะจากประชาชน

๑. ควรต่อเติมอาคารสำนักงาน
๒. อาคารสำนักงานแออัด คับแคบ

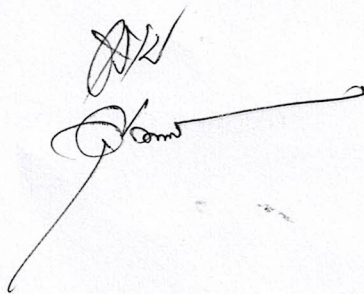
รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายรัชชานนท์ ชนะศรี)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหยาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑.ประเภทของการขอใช้บริการ.....

๒. เพศ

☐ ๖๕% ชาย ☐ ๓๕% หญิง

๓.อายุ.....ปี

๔.สถานภาพ

☐ 7% โสด ☐ 87% สมรส ☐ 6% หม้าย/หย่าร้าง

๕. อาชีพ

☐ 34% เกษตรกรรม ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ 17% รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 19% พนักงานบริษัท ☐ 30% ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ว่างาน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๖.การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

☐ 13% ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 35% มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 10% อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 42% ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๗.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท/เดือน)

☐ ไม่มีรายได้ ☐ ๑-๕,๐๐๐ บาท
☐ 17% ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ☐ 40% ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท
☐ 42% ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท ☐ 6% ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

๘. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

☐ 96% ๑-๕ ครั้ง/ปี ☐ 4% ๖-๑๐ ครั้ง/ปี ☐ ๑๑-๑๕ ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี

๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

☐ 64% ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ☐ 23% ๑๐.๐๑ -๑๒.๐๐ น. ☐ 10% ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.
☐ 3% ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๘๘%	๑๒%			
๒.ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๘๔%	๑๒%	๔%		
๓.ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๖๗%	๓๐%	๓%		
๔.การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๕๕%	๔๐%	๕%		
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ	๓๘%	๕๗%	๕%		
๒.แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๓๐%	๖๕%	๕%		
๓.แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๒๕%	๗๑%	๔%		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๘๔%	๑๓%	๓%		
๒.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๘๖%	๑๑%	๓%		
๓.ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๘%	๕๐%	๒%		
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๘%	๖๙%	๓%		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๖%	๕๒%	๒%		
๒.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๓๒%	๖๓%	๕%		
๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ	๑%	๙๔%	๕%		

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....