



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

ที่...สต.๗๒๒๐๑/...วันที่...๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการดำเนินงานของงาน
“งานลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือประชาชน” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง

๑. เรื่องเดิม

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ“งานลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือประชาชน” โดยการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๔ ด้าน ๑๔ ข้อ สอบถามการให้บริการงาน“งานลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือประชาชน” เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. รายงานผลการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

“งานลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือประชาชน”

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง สำนักงานปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ “งานลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือประชาชน” องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง โดยสำนักงานปลัด จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาพรวมโครงการบริการในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่งได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามในรอบปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ จำนวน ๕๕ ฉบับ ผลการสำรวจพบว่า ด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	(๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %)	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	(๗๐.๑ - ๙๐.๐ %)	พึงพอใจมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	(๕๐.๑ - ๗๐.๐ %)	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	(๓๐.๑ - ๕๐.๐ %)	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	(๐.๐ - ๓๐.๐ %)	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถาม ตอนที่ ๑

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการของ สำนักปลัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๕	๑๐๐
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๕๐.๙
หญิง	๒๗	๔๙.๑
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๓.๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๗	๑๒.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๑๘.๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๗.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔๕	๘๑.๘
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔	๕๗.๑
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	๑๘.๒
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	-	-
ผู้ประกอบการ	-	-
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๕	๑๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ข้อที่ ๑ ด้านเวลา

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๔	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	๔.๙๔	พึงพอใจ มากที่สุด

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๙๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๘๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๙๖	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	๔.๙๑	พึงพอใจ มากที่สุด

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๘๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	๔.๙๒	พึงพอใจ มากที่สุด

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕	พึงพอใจ มากที่สุด
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	๕	พึงพอใจ มากที่สุด

โดยสรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานลงทะเบียนขอรับการช่วยเหลือประชาชน” อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘

ระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ สามารถเรียงตามลำดับความพึงพอใจมากที่สุดได้ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| ๑. ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับคะแนนเฉลี่ย ๕ | ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด |
| ๒. ด้านที่ ๑ ด้านเวลา | ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๔ | ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด |
| ๓. ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๒ | ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด |
| ๔. ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๑ | ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด |

ไม่มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสอบถาม ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวญานิศา สามะ) ๕

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



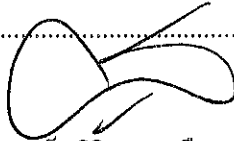
(นางธัญรัตน์ ชูนวล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....



(นางสาวเต็มศิริ สองเมือง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....



(นายมะหมัด หลงนุ่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กองคลัง... องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้ง อำเภอมือเมือง... จังหวัดสตูล

ที่... สต.๗๒๒๐๒/... วันที่... ๒... ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการดำเนินงานของงาน
“งานจัดเก็บภาษี” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้ง

๑. เรื่องเดิม

ด้วยกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “งานจัดเก็บภาษี” โดยการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ๑๔ ข้อ สอบถามการให้บริการงาน “งานจัดเก็บภาษี” เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. รายงานผลการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

“งานจัดเก็บภาษี”

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้ง กองคลัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ “งานจัดเก็บภาษี” องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้ง โดย กองคลัง จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาพรวมโครงการบริการในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้งได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามในรอบปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ จำนวน ๕๕ ฉบับ ผลการสำรวจพบว่า ด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลั้ง ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

/ระดับคะแนน...

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>คิดเป็นร้อยละ</u>	<u>แปลความหมาย</u>
๔.๕๑ - ๕.๐๐	(๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %)	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	(๗๐.๑ - ๙๐.๐ %)	พึงพอใจมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	(๕๐.๑ - ๗๐.๐ %)	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	(๓๐.๑ - ๕๐.๐ %)	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	(๐.๐ - ๓๐.๐ %)	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถาม ตอนที่ ๑

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการของ สำนักปลัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๐	๑๐๐
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๓๖
หญิง	๖๔	๖๔
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๗	๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๖	๓๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๔	๓๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๑๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๑๒
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๒	๓๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๙	๓๙
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๑
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๔	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๔

๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๓
ผู้ประกอบการ	๔	๔
ประชาชนผู้รับบริการ	๘๗	๘๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่นๆ โปรดระบุ	๖	๖

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ข้อที่ ๑ ด้านเวลา

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๕๗	พึงพอใจ มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๓	พึงพอใจ มาก
รวม	๔.๕๐	พึงพอใจ มาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๓๙	พึงพอใจ มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๔๗	พึงพอใจ มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๔๗	พึงพอใจ มาก
รวม	๔.๔๔	พึงพอใจ มาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๔๕	พึงพอใจ มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๕๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๔๗	พึงพอใจ มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๖๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๔	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	พึงพอใจ มาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๓๖	พึงพอใจ มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๔๙	พึงพอใจ มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๔๔	พึงพอใจ มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม	๔.๔๖	พึงพอใจ มากที่สุด

โดยสรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ“งานจัดเก็บภาษี”
อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

ระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ สามารถเรียงตามลำดับความพึงพอใจมากที่สุดได้ดังนี้

๑. ด้านที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
๒. ด้านที่ ๑ ด้านเวลา ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ระดับความพึงพอใจ มาก
๓. ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ระดับความพึงพอใจ มาก
๔. ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ ระดับความพึงพอใจ มาก

ไม่มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสอบถาม ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิราภรณ์ กล้าจริง)
นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ

(นางสุรียา ตุ๊กกัน)
ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(นางสาวเต็มศิริ สองเมือง)
ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....

(นายมะหมัด หลงภูนั้น)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล
ที่ สต.๗๒๒๐๕/..... วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการดำเนินงานของงาน
“งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง

๑. เรื่องเดิม

ด้วยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว” โดยการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ๑๔ ข้อ สอบถามการให้บริการงาน “งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว” เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. รายงานผลการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ “งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว”

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ “งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว” องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาพรวมโครงการบริการในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่งได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามในรอบปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๑ ฉบับ ผลการสำรวจพบว่า ด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	(๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %)	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	(๗๐.๑ - ๙๐.๐ %)	พึงพอใจมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	(๕๐.๑ - ๗๐.๐ %)	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	(๓๐.๑ - ๕๐.๐ %)	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	(๐.๐ - ๓๐.๐ %)	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถาม ตอนที่ ๑

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการของ สำนักปลัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๑	๑๐๐
๑. เพศ		
ชาย	๒๔	๒๓
หญิง	๗๗	๗๖
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๓๙	๓๘.๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๔๓.๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๘	๑๗.๘
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๕	๕
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๕๗	๕๖.๔
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๖	๓๕
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๓	๓
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๓
ผู้ประกอบการ	๒๖	๒๕.๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๕	๑๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๑
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ข้อที่ ๑ ด้านเวลา

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๖๘	พึงพอใจ มากที่สุด
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๔	พึงพอใจ มาก
รวม	๔.๔๑	พึงพอใจ มาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๕๐	พึงพอใจ มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๓๔	พึงพอใจ มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๕๐	พึงพอใจ มาก
รวม	๔.๔๔	พึงพอใจ มาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๙๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๙	พึงพอใจ มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๕๐	พึงพอใจ มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๕๓	พึงพอใจ มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐	พึงพอใจ มาก
รวม	๔.๕๒	พึงพอใจ มาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๖๒	พึงพอใจ มากที่สุด
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๓๙	พึงพอใจ มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๓๘	พึงพอใจ มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๕๖	พึงพอใจ มาก
รวม	๔.๕๖	พึงพอใจ มาก

โดยสรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ“งานขึ้นทะเบียนทะเบียนสุนัขและแมว” อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔


๔.๕๓

ระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ สามารถเรียงตามลำดับความพึงพอใจมากที่สุดได้ดังนี้

๑. ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ระดับความพึงพอใจ มาก
๒. ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ ระดับความพึงพอใจ มาก
๓. ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๒ ระดับความพึงพอใจ มาก
๔. ด้านที่ ๑ ด้านเวลา ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๑ ระดับความพึงพอใจ มาก

ไม่มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสอบถาม ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางอุไร แก้วกล้าหาญ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....



(นางสาวเต็มศิริ สองเมือง)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....



(นายมะหมัด หลงกุนัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
ที่ สต.๗๒๒๐๑/-..... วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการดำเนินงาน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

๑. เรื่องเดิม

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ จำนวน ๓ งาน โดยการออกแบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ๑๔ ข้อ สอบถามการให้บริการงานจำนวน ๓ งาน เพื่อจะได้
ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. รายงานผลการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ สำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

งานบริการจำนวน ๓ งาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ โดยสำนักปลัด จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการ
รับบริการของผู้ใช้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อภาพรวมโครงการบริการในด้านต่างๆ
ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้...

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๓๕๙ ฉบับ ผลการสำรวจพบว่าด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>คิดเป็นร้อยละ</u>	<u>แปลความหมาย</u>
๔.๕๑ - ๕.๐๐	(๙๐.๑ - ๑๐๐.๐๐ %)	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	(๗๐.๑ - ๙๐.๐๐ %)	พึงพอใจมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	(๕๐.๑ - ๗๐.๐๐ %)	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	(๓๐.๑ - ๕๐.๐๐ %)	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	(๐.๐ - ๓๐.๐๐ %)	พึงพอใจน้อยที่สุด

ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผลการสำรวจพบว่า

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	ด้านเวลา	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑.งานช่วยเหลือประชาชน	๙๘.๘๐	๙๘.๒๐	๙๘.๔๐	๑๐๐.๐๐	๙๘.๘๐
๒. งานจัดเก็บภาษี	๙๐.๐๐	๘๘.๘๐	๙๐.๑๐	๘๙.๒๐	๘๙.๘๐
๓. งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว	๘๘.๒๐	๘๘.๘๐	๘๘.๔๐	๘๙.๒๐	๘๗.๔๐
รวม	๙๒.๓๐	๙๑.๙๐	๙๒.๓๐	๙๒.๘๐	๙๒.๐๐

/ชื่องานบริการ...

ชื่องานบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	คะแนนเฉลี่ย (x̄)	คิดเป็นร้อยละ
๑.งานช่วยเหลือประชาชน	๕๕	๔.๙๔	๙๘.๘๐
๒. งานจัดเก็บภาษี	๑๐๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐
๓. งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมว	๑๐๑	๔.๓๗	๘๗.๔๐
รวม	๒๕๖	๔.๖๐	๙๒.๐๐

๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมวมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ในด้าน เวลา เป็นสุดท้าย และมีผลการประเมินต่ำที่สุด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ ควรปรับปรุงการทำงานในการให้บริการต้องเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดและมีความรวดเร็ว ในการให้บริการตามขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการตามกระบวนการให้บริการ

๒.๑.๒ ควรจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ช่วยให้ง่ายในการรับลงทะเบียนสุนัขและแมวเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า งานขึ้นทะเบียนสุนัขและแมวมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ ควรปรับปรุงการทำงานในการบริการโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวอานนิตา สาเมาะ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



(นางธัญวรัตน์ ชูนวนล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....



(นางสาวเต็มศิริ สองเมือง)
ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ้ง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....
.....



(นายมะหมัด หลงภูนั้น)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ้ง