



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง

โทร. ๐๕๔ - ๕๙๘๒๖๖

ที่ พร ๗๗๖๐๑/-

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ซึ่งมีด้านการให้บริการประชาชน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเวลา
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวรัตนชยา มินา)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายทินทิวากรณ์ ดอกเกี้ยว)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความคิดเห็นของปลัด

(ลงชื่อ)

(นางพรรณธร ทรวงหิรัญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง

ความคิดเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง

(ลงชื่อ)

(นางพรรณธร ทรวงหิรัญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ปฏิบัติหน้าที่

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.

๒.

ข้อเสนอแนะ ๑. ..

๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๔ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๓๒	๓๔.๐๔	
● หญิง	๖๒	๖๕.๙๖	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๔	๒๕.๕๓	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๖.๖๐	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๑.๙๑	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕.๙๖	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๔๑	๔๔.๕๗	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๐	๕๔.๓๕	
● ปริญญาตรี	๑	๑.๐๙	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๒	๓๔.๐๔	
● ผู้ประกอบการ	๐	๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๔๗	๕๐.๐๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๑๕	๑๖.๙๖	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๘๐	๑๐	๔	๐	๓.๘๑	๗๖.๑๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๗๘	๘	๘	๐	๓.๗๔	๗๔.๘๙
รวม						๗.๕๕	๗๕.๕๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๕๐	๓๗	๗	๐	๓.๔๖	๖๙.๑๕
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๔๐	๕๒	๒	๐	๓.๔๐	๖๘.๐๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๗๐	๒๐	๔	๐	๓.๗๐	๗๔.๐๔
รวม						๑๐.๕๖	๗๐.๔๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๓๒	๕๗	๐	๐	๓.๔๕	๖๘.๙๔
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๔๖	๔๕	๑	๐	๓.๕๒	๗๐.๔๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕	๔๒	๓๐	๑๗	๐	๓.๓๗	๖๗.๔๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒	๗๐	๑๒	๐	๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๕๔	๓๐	๕	๐	๓.๖๓	๗๒.๕๕
รวม						๑๗.๙๗	๗๑.๘๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕	๔๒	๓๗	๑๐	๐	๓.๔๕	๖๘.๙๔
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๕๓	๓๔	๐	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖	๖๗	๑๔	๗	๐	๓.๗๗	๗๕.๓๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓	๔๘	๓๒	๑๑	๐	๓.๔๖	๖๙.๑๕
รวม						๑๔.๓๙	๗๑.๙๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๕	๕๙	๒๐	๐	๐	๓.๙๕	๗๘.๙๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๗ และ**ความรวดเร็วในการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๔ รองลงมาเป็นการติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๕ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายเลยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๕ และความ เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๓ และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๒ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการ ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ป่าแดง
อำเภอ เมืองแพร่ จังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๕.๕๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๔๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๑.๘๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๑.๙๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๔๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๓

(ลงชื่อ).....


(นางสาวรัตนชยา มินา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ซึ่งมีด้านการให้บริการประชาชน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเวลา
๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๓

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางพรรณธร ทรวงหิรัญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดง

มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

