



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ที่ อบ ๘๐๓๐๑/

วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามแบบประเมิน ข้อ ๐๑๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ได้ จัดทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามแบบประเมิน ข้อ ๐๑๗ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดที่มารับบริการโดยตรงโดยมีประเด็นในการสำรวจ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกตามแบบประเมิน แล่นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแบบประเมิน ข้อ ๐๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ จึงขอรายงานการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางทรวรรณ ทองศรี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาววัชรินทร์ กุลราช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....



(นายอัสวัชชัย อยู่สุข)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ข้อสั่งการ ของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รับทราบตามเสนอ.....

ไม่รับทราบเพราะ.....



(นายเฉลิมพล มาลาคำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด
ตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด ตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๗๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๕	๔๙.๐
หญิง	๑๙๓	๕๑.๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๓.๒
อายุ ๒๐-๒๙ ปี	๒๔	๖.๔
อายุ ๓๐-๓๙ ปี	๔๓	๑๑.๕
อายุ ๔๐-๔๙ ปี	๖๗	๑๗.๖
อายุ ๕๐-๕๙ ปี	๑๖๓	๔๓.๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๖๙	๑๘.๓
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๔๓	๖๔.๔
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๗๘	๒๐.๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓๗	๙.๘
ปริญญาตรี	๑๒	๓.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๙	๒.๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๔.๕
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๘.๐
รับจ้าง	๓๙	๑๐.๒
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๒.๖
เกษตรกร	๒๔๕	๖๔.๘
อื่นๆ	๒๘	๗.๕

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑. กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๕๐-๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘

ตารางที่ ๑ ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	๒๕.๒	๗๐.๕	๒.๕	๑.๘	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๗					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่าน สื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัย ของช่องทาง ความสะดวกสบาย ของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	๒๕.๘	๗๐.๒	๒.๑	๑.๙	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๐					
๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๕.๖	๗๐.๕	๒.๔	๑.๕	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๑					
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	๒๕.๔	๗๐.๔	๒.๒	๒.๐	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๘					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	๒๕.๕	๗๐.๔	๒.๓	๑.๘	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๙					

ตารางที่ ๒ ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	๒๔.๖	๗๑.๐	๒.๔	๑.๑	๐.๙	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๖					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่าน สื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัย ของช่องทาง ความสะดวกสบาย ของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	๒๔.๔	๗๑.๕	๒.๐	๑.๒	๐.๙	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๙					
๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๔.๗	๗๑.๓	๒.๑	๑.๐	๐.๙	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๐					
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	๒๔.๓	๗๑.๔	๒.๓	๑.๑	๐.๙	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๗					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	๒๔.๕	๗๑.๓	๒.๒	๑.๑	๐.๙	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๘					

ตารางที่ ๓ ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	๒๖.๗	๖๙.๓	๒.๘	๑.๑	๐.๑	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๐					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่าน สื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัย ของช่องทาง ความสะดวกสบาย ของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	๒๖.๔	๖๙.๘	๒.๐	๑.๐	๐.๑	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๒					
๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๖.๘	๗๐.๑	๒.๐	๑.๐	๐.๑	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๙					
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	๒๖.๕	๖๙.๖	๒.๒	๑.๖	๐.๑	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๑					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	๒๖.๖	๖๙.๗	๒.๓	๑.๓	๐.๑	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๖.๓					

ตารางที่ ๔ ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	๒๕.๔	๖๙.๘	๒.๙	๑.๙	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๒					
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ การให้บริการผ่าน สื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ ความทันสมัย ของช่องทาง ความสะดวกสบาย ของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	๒๕.๖	๗๐.๐	๒.๗	๑.๗	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๖					
๓.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๕.๗	๗๐.๑	๒.๗	๑.๕	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๘					
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	๒๕.๓	๗๐.๑	๓.๓	๑.๓	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๔					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษา	๒๕.๕	๗๐.๐	๒.๙	๑.๖	๐.๐	๑๐๐ (๓๗๘)
	๙๕.๕					

สรุป ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๔ ด้าน คือ

(๑) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๘ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๔) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๕ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ใจดี และให้การให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๙ รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ ๙๖.๒ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ ๙๖.๑ และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ ๙๖.๐ ตามลำดับ

