

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
 เดือน.....พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ปวช./ปวส./อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา
๕. เรื่องที่มารับบริการ
 ๑) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒) ชำระภาษี
 ๓) เบี้ยยังชีพ(คนชรา คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) ๔) การขออนุญาตก่อสร้าง
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่				
๓. ความสุภาพในการให้บริการ				
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ				
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ				
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด๓๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ ชาย หญิง	๒๐ ๑๐	๖๖.๖๗ ๓๓.๓๓	
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๕ ๖ ๔ ๑๕	๑๖.๖๗ ๒๐.๐๐ ๑๓.๓๓ ๕๐.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐ ๕ ๕ ๕ ๕	๓๓.๓๓ ๑๖.๖๖๖ ๑๖.๖๖๖ ๑๖.๖๖๖ ๑๖.๖๖๖	
๔. อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา/แม่บ้าน	๑๕ ๘ ๕ ๒ ๐	๕๐.๐๐ ๒๖.๖๗ ๑๖.๖๖ ๖.๖๗ ๐	
๕. เรื่องที่มารับบริการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชำระภาษี เบี้ยยังชีพ(คนชรา คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์) การขออนุญาตก่อสร้าง อื่นๆ โปรดระบุ	๐ ๑๐ ๑๕ ๕ ๐	๐ ๓๓.๓๓ ๕๐.๐๐ ๑.๖๗ ๐	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

รายการประเมิน	ความพึงพอใจ							
	ดีมาก		ดี		พอใช้		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๘	๙๓.๓๓	๒	๖.๖๗	-	-	-	-
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๙	๙๖.๖๖	๑	๓.๓๔	-	-	-	-
๓. ความสุภาพในการให้บริการ	๒๘	๙๓.๓๓	๒	๖.๖๗	-	-	-	-
๔. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๙๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	-	-	-	-
๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๗	๙๐.๐๐	๓	๑๐.๐๐	-	-	-	-
๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๖	๘๙.๖๖	๔	๑๓.๓๓	-	-	-	-
๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๓๐	๑๐๐	๐	๐	-	-	-	-
๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๓๐	๑๐๐	๐	๐	-	-	-	-
รวม	๒๒๕	๙๓.๗๕	๑๕	๖.๒๕				

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จะมีเพศชาย มากกว่าเพศ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ใน สรุปดังนี้

- ๑. ดีมากร้อยละ ๙๓.๗๕
- ๒. ดีร้อยละ ๖.๒๕
- ๓. พอใช้ ๐
- ๔. ควรปรับปรุง ๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย
ดีมาก ร้อยละ ๙๓.๓๓ ดี ร้อยละ ๖.๖๗
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่
ดีมาก ร้อยละ ๙๖.๖๖ ดี ร้อยละ ๓.๓๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๙๓.๓๓ ดี ร้อยละ ๖.๖๗
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๙๐.๐๐ ดี ร้อยละ ๑๐.๐๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ
ดีมาก ร้อยละ ๙๐.๐๐ ดี ร้อยละ ๑๐.๐๐
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ
ดีมาก ร้อยละ ๘๙.๖๖ ดี ร้อยละ ๑๐.๓๓
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ
ดีมาก ร้อยละ ๑๐๐ ดี ร้อยละ ๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม
ดีมาก ร้อยละ ๑๐๐ ดี ร้อยละ ๐

โดยผลการสรุปในภาพอยู่ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๘.๗๕

คะแนนการประเมิน

ดีมาก	=	๕
ดี	=	๔
พอใจ	=	๓
ควรปรับปรุง	=	๑

๓. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

๓.๑ ควรมีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้เป็นปัจจุบันเนื่องจากในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับปรุงขบวนงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันยุคสมัย

๓.๒ ควรมีการปรับปรุงขบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานเช่นการนำเสนอผลการพิจารณา อนุมัติ การติดต่อขอรับเอกสารเพิ่มเติมในช่องทางอื่นที่ผู้มาใช้บริการไม่ต้องเดินทางมาที่องค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๓ ควรมีการปรับปรุงสถานที่การให้บริการให้มีความสะดวก และเหมาะสมอยู่ตลอดเวลา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง (โทร ๐๓๒ - ๕๙๑๔๕๕)

ที่ พบ - วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

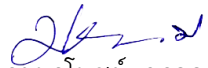
เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง


ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง โดยสำนักงานปลัดเป็นผู้รับผิดชอบ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ ได้สุ่มแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการ จำนวน ๓๐ ราย ผลสรุปและผลการวิเคราะห์การประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้วสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ขอรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเพื่อจะได้นำไปประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และนำไปปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายมานอน ช่างคง)
หัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควรพิจารณาตามเสนอ


(นายวรพล แผนเจริญ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

พิจารณาแล้ว ให้นำผลการประเมินประกาศให้ประชาชนรับทราบ และนำมาปรับปรุงการให้บริการประชาชนในปีต่อไป

.....


(นายปรีชา มากเกิด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

เรื่อง สรุปการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

.....

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๑ มาตรา ๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ มีบริหารราชการตามเป้าหมาย คือ ให้เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ นั้น

บัดนี้ ผลสรุปและผลการวิเคราะห์การประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เป็นไปบรรลุตามวัตถุประสงค์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จึงขอเผยแพร่ผลการประเมินให้ประชาชนได้รับทราบ (รายละเอียดแบบประกาศ)

จึงขอประกาศการให้รับทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)


(นายปรีชา มากเกิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง