



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โทร.๐ ๕๕๔๗ ๙๙๐๔

ที่ อต ๗๔๘๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก จึงขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรุจิรา โลหะจันทิ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก

- ได้พิจารณาแล้ว

ทราบ

ความเห็นอื่น .....

.....  
.....

(นายชัยวัฒน์ พุ่มพวง)  
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

มีจำนวนผู้มากรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖ คน มีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย จำนวน ๓ คน	หญิง จำนวน ๒ คน	ไม่ระบุเพศ จำนวน ๑ คน
อายุ	๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน	๒. ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๒ คน	จำนวน ๒ คน
	๓. ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒ คน	๔. ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน	จำนวน ๑ คน
	๕. ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน	๖. มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน	จำนวน ๑ คน
	๗. ไม่ระบุช่วงอายุ จำนวน ๑ คน		

เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๑ คน
๓. การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๑ คน
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๑ คน
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๑ คน
๖. การออกแบบอาคาร	จำนวน ๑ คน
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๑ คน
๘. การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๑ คน
๙. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๑ คน
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๑ คน
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๑ คน
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน ๑ คน
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๒ คน
๑๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๑ คน
๑๕. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๑ คน
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑ คน
๑๗. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	จำนวน ๑ คน
๑๘. ไม่ระบุเรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน ๑ คน

ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)</b>	<b>๑๒.๗๕</b>	<b>๖.๗๕</b>	-	-	-
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔	๒	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔	๒	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔	๒	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓	๓	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)</b>	<b>๒.๕๐</b>	<b>๓.๕๐</b>	-	-	-
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑	๕	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓	๓	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓	๓	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๓	๓	-	-	-
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)</b>	<b>๑.๐๐</b>	<b>๕.๐๐</b>	-	-	-
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑	๕	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๑	๕	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑	๕	-	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑	๕	-	-	-

๔ : ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๑ คน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑ คน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑ คน
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน ๑ คน
- ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน ๑ คน
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๑ คน

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

๑. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีผู้ขอรับบริการไม่ระบุข้อมูลเพศจำนวน ๑ คน และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี และช่วงอายุ ๓๐-๔๐ ปี

๒. ผู้รับบริการขอรับบริการเรื่องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

๓. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสักในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมาก มากที่สุด จากหัวข้อการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๓.๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๒ ระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๒.๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๗ มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุดเฉลี่ย ๑๒.๗๕ คน รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก จำนวนมาเฉลี่ย ๕.๐๐ คน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก จำนวนเฉลี่ย ๓.๕๐ คน

**เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๖.๖๖	๓๓.๓๓	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐	๕๐	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๖.๖๖	๘๓.๓๓	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๐	๕๐	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๐	๕๐	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๐	๕๐	-	-	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๖.๖๖	๘๓.๓๓	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๖.๖๖	๘๓.๓๓	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑๖.๖๖	๘๓.๓๓	-	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๖.๖๖	๘๓.๓๓	-	-	-
<b>ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)</b>	<b>๔๐.๒๗</b>	<b>๕๙.๗๒</b>	-	-	-

### แบบสอบถามความพึงพอใจ

คำชี้แจง : ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

#### ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ -๓๐ ปี
- ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี
- ๕๑ - ๖๐ ปี  มากกว่า ๖๐ ปี

#### เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ  การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตำบล  การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน  การออกแบบอาคาร
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  การชำระภาษีป้าย
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่  การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ  การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า  การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร  การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- อื่นๆ .....

#### ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควรปรับปรุง (ร้อยละ)
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
<b>๔. ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b>					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน					
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน					
ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร					
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการ จัดทำแผนพัฒนา					
ด้านบริการการรับชำระภาษี					
ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร					

ข้อคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น  
 “การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ใน  
 การนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น”



# องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก

การตอบกลับ 8 รายการ

วันที่ 21/03/2022

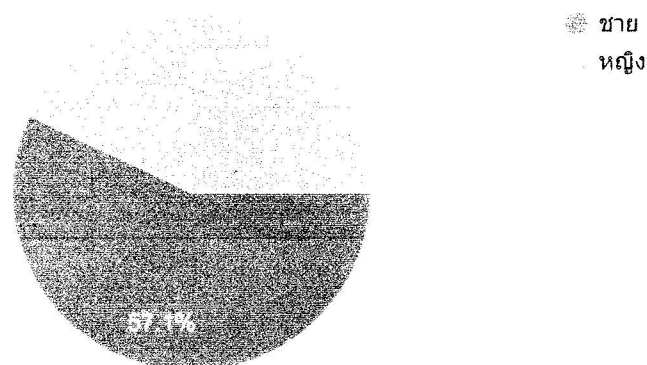
## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

คำตอบ 7 ข้อ

ส.ค. 2021	11	12
พ.ย. 2021	18	
ธ.ค. 2021	8	
เม.ย. 2022	26	
พ.ย. 2022	10	
มิ.ย. 2563	16	

## 1.เพศ

คำตอบ 7 ข้อ





## 2.อายุ

คำตอบ 7 ข้อ

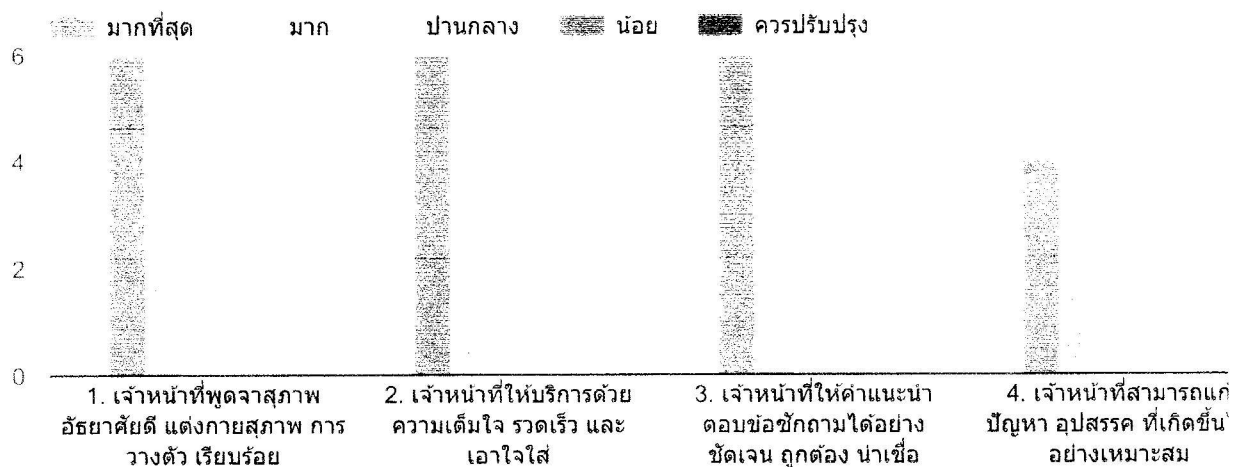


## เรื่องที่ขอรับบริการ

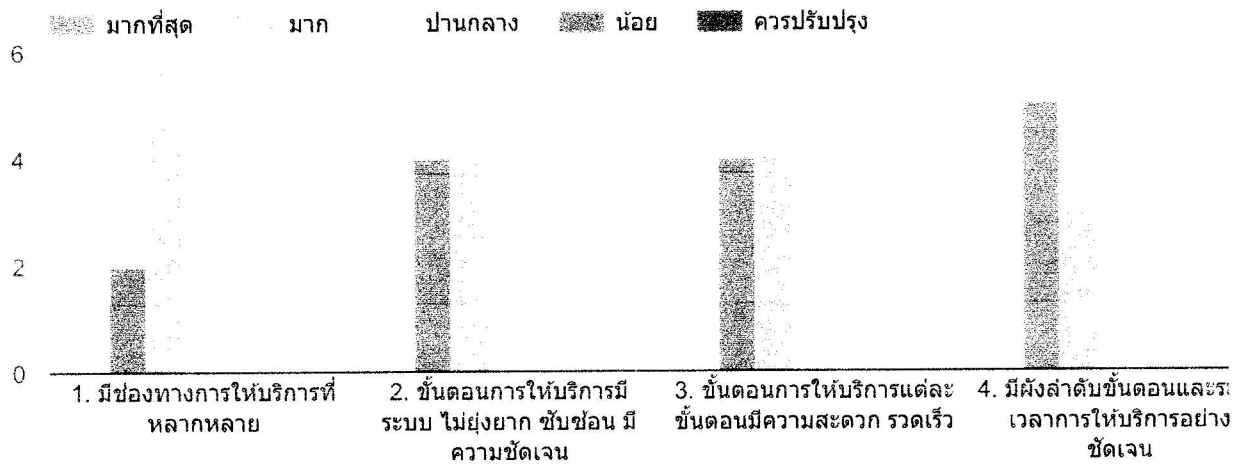
คำตอบ 7 ข้อ



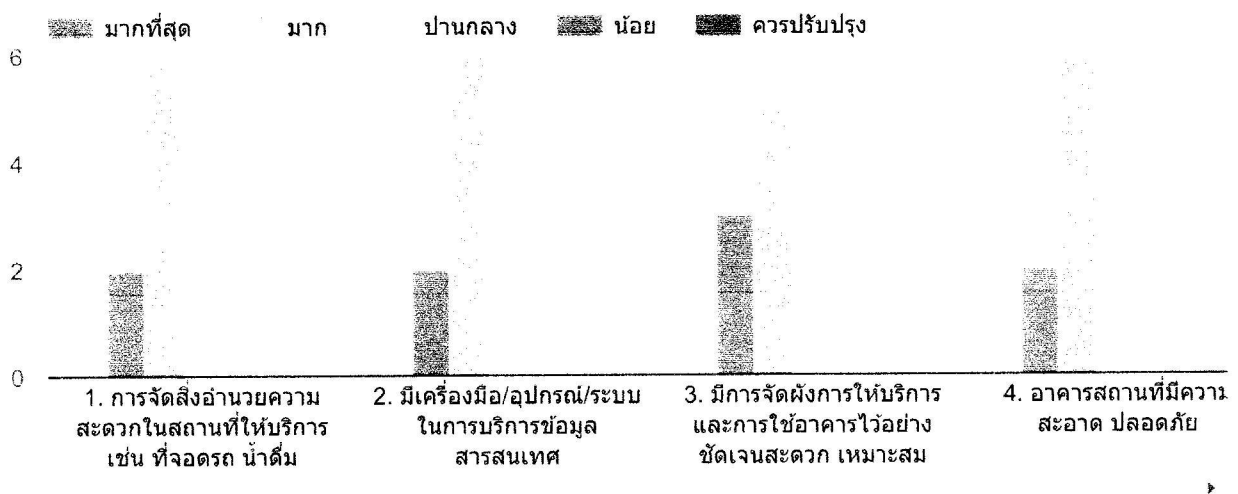
## 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



## 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสัก ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



คำตอบ 1 ข้อ

