



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม โทร. ๐-๓๖๗๑-๕๖๒๓

ที่ สป ๗๔๕๐๑/๒๕๖๕ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

ตามที่ ข้าพเจ้านางสาวชนัญญาพร ภาชี เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ได้รับมอบหมายหน้าที่ในการดูแลและต้อนรับประชาชนมารับบริการ ณ จุดรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมและมีหน้าที่ในการสำรวจท่าที ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขอรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

กองช่าง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๙๒	๐.๘๔	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๑	๐.๗๘	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๗๔	๐.๘๓	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๘๑	๐.๗๔	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๖๖	๐.๗๘	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๗๖	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๗๒	มากที่สุด
รวม	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๗๘	๐.๗๔	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	๐.๖๘	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการมีเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๘๓	๐.๖๕	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	๔.๙๐	๐.๖๓	มากที่สุด
รวม	๔.๘๓	๐.๕๓	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๘๔	๐.๗๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๙๑	๐.๗๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๙๓	๐.๘๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๐	๐.๘๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๗๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๘	๐.๗๕	มากที่สุด
รวม	๔.๘๙	๐.๖๕	มากที่สุด

ด้านอำนวยความสะดวกกองช่าง (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๙๕	๐.๗๐	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๙๙	๐.๕๙	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๘๑	๐.๗๓	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๙๔	๐.๖๔	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๖๕	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๖๒	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๙๒	๐.๖๖	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๗๗	๐.๙๐	มากที่สุด
รวม	๔.๙๑	๐.๕๐	มากที่สุด

กองคลัง

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๗๗	๐.๗๓	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๓	๐.๗๕	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๗๘	๐.๖๓	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๘๔	๐.๗๓	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๘๐	๐.๗๑	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๘๑	๐.๗๔	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๗๖	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๕๓	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๖๔	๐.๗๗	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๕	๐.๗๓	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๘๑	๐.๗๔	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๗๙	มากที่สุด
รวม	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๗๓	๐.๗๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๕	๐.๗๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๗๙	๐.๗๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๑	๐.๗๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๗๔	๐.๗๖	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๙	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด

ด้านอำนวยความสะดวกกองคลัง (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๗๙	๐.๖๓	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๗๔	๐.๖๗	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๘๒	๐.๖๑	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๒	๐.๗๑	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๖๙	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๖๘	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๙๑	๐.๖๕	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๕๓	มากที่สุด
รวม	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด

กองการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๙๘	๐.๙๕	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๙๐	๐.๘๕	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๘๒	๐.๘๖	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๙๒	๐.๘๔	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๙๔	๐.๙๐	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๗๓	๐.๙๓	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๙๗	มากที่สุด
รวม	๔.๘๗	๐.๙๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๙๗	๐.๘๑	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๙	๐.๘๘	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๙๘	๐.๘๓	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๙๙	๐.๘๑	มากที่สุด
รวม	๔.๙๙	๐.๗๕	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๙๕	๐.๙๑	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๗๗	๐.๙๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๘๔	๐.๙๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๘๖	๐.๙๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๙๒	๐.๙๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๓	๐.๙๕	มากที่สุด
รวม	๔.๘๙	๐.๗๑	มากที่สุด

ด้านอำนวยความสะดวกกองการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๘๕	๐.๙๗	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๙๙	๐.๙๑	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๗๓	๐.๙๒	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๙๒	๐.๙๗	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๙๑	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๙๕	๐.๙๒	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๙๑	๐.๗๕	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๘๗	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๔.๘๘	๐.๘๗	มากที่สุด

กองสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน	๔.๙๖	๐.๗๕	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	๐.๗๗	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๙๐	๐.๘๑	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๘๑	๐.๘๐	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๗๙	๐.๗๘	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	๔.๘๘	๐.๘๒	มากที่สุด
รับรู้ความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๗๘	มากที่สุด
รวม	๔.๘๕	๐.๖๑	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	๔.๙๕	๐.๖๗	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๙	๐.๖๙	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๔.๙๐	๐.๖๓	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๔.๙๖	๐.๖๑	มากที่สุด
รวม	๔.๙๒	๐.๔๗	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	๔.๘๕	๐.๗๖	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๙๑	๐.๗๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	๔.๙๐	๐.๗๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๘	๐.๗๕	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๙๗	๐.๗๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๙๙	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๔.๙๗	๐.๖๓	มากที่สุด

ด้านอำนวยความสะดวกของสวัสดิการ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	N = ๒๕		ระดับ ความพึงพอใจ
	X	S.D.	
ด้านอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	๔.๙๔	๐.๗๖	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๔.๙๙	๐.๗๕	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๘๓	๐.๗๙	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๙๑	๐.๗๑	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๗๖	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๙๒	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๔.๘๔	๐.๗๔	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	๔.๗๓	๐.๘๑	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	๐.๕๖	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ	๔.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๙	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

สรุปตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประชาชนส่วนมากที่มารับบริการเห็นควรให้เพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็นทางช่องทางต่างๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวชนัญญาพร ภาชี)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



(นางสาวอิสริย์ ผดุงทศ)

หัวหน้าสำนักงานปลัด



(นางกฤษณา พรพิมล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมรักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม



(นายสมคิด ต้นทางกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม