

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม
ประจำปีงบประมาณ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลท่าโสมที่มาใช้บริการจำนวน ๑๖๑ คน ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลและตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ	จำนวน ๒ ข้อ
ด้านที่ ๒ ช่องทางการให้บริการ	จำนวน ๓ ข้อ
ด้านที่ ๓ เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๔ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ๔ ข้อ
ด้านที่ ๕ ผลการปฏิบัติงาน	จำนวน ๑ ข้อ

ขั้นตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพอใจใน แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับที่ ๑	หมายถึง	พื่อน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับที่ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับที่ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับที่ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม โทรศัพท์ ๐๓๙ - ๕๕๙๘๗๙
ที่ วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม

ตามที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเอกสารมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายกิตตินันท์ เศรษฐไตรรัตน์)
นักวิชาการศึกษา

ความคิดเห็นปลัดอบต.ท่าโสม...
.....

(นางสาววันทนา ขาวคม)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นปลัดอบต.ท่าโสม...
.....
.....

(นางสาวสุนีย์ โกสกุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม

ความคิดเห็นนายกอบต.ท่าโสม.....
.....

(นายวิจิต สุนทวนิช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 161 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	71	44.10	
● หญิง	90	55.90	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.86	
● 21 - 40 ปี	74	45.96	
● 41 - 60 ปี	62	38.51	
● 60 ปีขึ้นไป	22	13.66	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	58	45.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	65	50.82	
● ปริญญาตรี	38	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	60	37.27	
● ผู้ประกอบการ	25	15.53	
● ประชาชนผู้รับบริการ	71	44.10	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	4	2.48	
● อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	0.26	
5. เรื่องที่ขอรับบริการ			
● การให้ข้อมูลข่าวสาร	33	20.50	
● การช่วยเหลือสาธารณภัย	14	8.70	
● การให้บริการขึ้นทะเบียน ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	26	16.15	
● การจัดเก็บภาษีที่ดิน ต่างๆ	70	43.48	
● การขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงอาคาร ต่อเติม	16	9.94	
● อื่น ๆ.....	2	1.24	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.90 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.96 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 สถานภาพของผู้มารับบริการประชาชนผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 44.10 ส่วนใหญ่จะมาติดต่อเรื่องขอรับบริการ การจัดเก็บภาษีที่ดิน ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 43.48

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ 2565

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. การให้ข้อมูลข่าวสาร	94.00	91.00	94.80	87.75	97.00	92.91
2. การช่วยเหลือสาธารณภัย	89.00	83.00	93.00	88.00	96.00	91.60
3. การให้บริการขึ้นทะเบียน ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	82.38	84.12	82.85	82.14	83.81	83.06
4. การจัดเก็บภาษีที่ดิน ต่างๆ	81.97	81.71	87.15	86.06	93.64	86.11
5. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง อาคาร ต่อเติม	94.12	92.55	95.76	92.64	94.12	93.83
รวม	88.29	86.48	90.71	87.32	92.91	89.50