



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล  
ที่ สต ๗๒๒๐๑/- วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการดำเนินงาน ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

### ๑. เรื่องเดิม

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ จำนวน ๔ งาน โดยการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ จำนวน ๔ ด้าน ๑๔ ข้อ สอบถามการให้บริการงานจำนวน ๔ งาน เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### ๒. รายงานผลการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ สำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

งานบริการจำนวน ๔ งาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ โดยสำนักปลัด จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาพรวมโครงการบริการในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพของผู้มารับบริการ

#### ตอนที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการนี้...

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๓๕๙ ฉบับ ผลการสำรวจพบว่าด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

| <u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u> | <u>คิดเป็นร้อยละ</u> | <u>แปลความหมาย</u> |
|-------------------------|----------------------|--------------------|
| ๔.๕๑ - ๕.๐๐             | (๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %)     | พึงพอใจมากที่สุด   |
| ๓.๕๑ - ๔.๕๐             | (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %)      | พึงพอใจมาก         |
| ๒.๕๑ - ๓.๕๐             | (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %)      | พึงพอใจปานกลาง     |
| ๑.๕๑ - ๒.๕๐             | (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %)      | พึงพอใจน้อย        |
| ๑.๐๐ - ๑.๕๐             | (๐.๐ - ๓๐.๐ %)       | พึงพอใจน้อยที่สุด  |

ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

| กิจกรรมและภารกิจ       | ร้อยละความพึงพอใจ |                         |                         |                        |       |
|------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------|
|                        | ด้านเวลา          | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | รวม   |
| ๑.งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ  | ๘๖.๐๐             | ๙๐.๐๐                   | ๙๒.๐๐                   | ๙๒.๐๐                  | ๙๐.๐๐ |
| ๒.งานทะเบียนพาณิชย์    | ๙๔.๐๐             | ๘๘.๐๐                   | ๙๒.๐๐                   | ๙๔.๐๐                  | ๙๒.๐๐ |
| ๓. งานจัดเก็บรายได้    | ๙๖.๐๐             | ๙๖.๐๐                   | ๙๗.๐๐                   | ๙๖.๐๐                  | ๙๖.๐๐ |
| ๔. งานช่วยเหลือประชาชน | ๙๒.๑๐             | ๙๒.๐๐                   | ๙๔.๐๐                   | ๙๔.๐๐                  | ๙๓.๐๐ |
| รวม                    | ๙๒.๐๒             | ๙๑.๕๐                   | ๙๓.๗๕                   | ๙๔.๐๐                  | ๙๒.๗๕ |

| ชื่องานบริการ                         | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด | คะแนนเฉลี่ย (x̄) | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|
| ๑. งานบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ          | ๓๐                          | ๔.๕๐             | ๙๐.๐๐         |
| ๒. งานบริการจดทะเบียนพาณิชย์          | ๑๐                          | ๔.๖๐             | ๙๒.๐๐         |
| ๔. งานบริการลงทะเบียนช่วยเหลือประชาชน | ๑๗                          | ๔.๘๐             | ๙๖.๐๐         |
| ๕. งานบริการจัดเก็บรายได้             | ๓๐๒                         | ๔.๖๕             | ๙๓.๐๐         |
| รวม                                   | ๓๕๙                         | ๔.๖๓             | ๙๒.๗๕         |

## ๒. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า งานซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ในด้าน เวลา เป็นสุดท้าย และมีผลการประเมินต่ำที่สุด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ ควรปรับปรุงการทำงานในการให้บริการต้องเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดและมีความรวดเร็ว ในการให้บริการตามขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการตามกระบวนการให้บริการ

๒.๑.๒ ควรจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยที่ทำให้ง่ายในการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล พบว่า งานทะเบียนพาณิชย์มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ ควรปรับปรุงการทำงานในการบริการโดยต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ มีระบบคิว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวอานิสสา สาเมาะ)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



(นายสุทัศน์ โพธิกุล)  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล


.....  
.....  
.....



(นายสุทัศน์ โพธิกุล)  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ้ง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....  
.....



(นายสุทัศน์ โพธิกุล)  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ้ง ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ้ง