



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ตำบลท่ามะลิ่ง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

ที่ สต ๗๒๒๐๑/-

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง

### ๑. เรื่องเดิม

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง จำนวน ๖ งาน โดยการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ จำนวน ๕ ด้าน ๑๕ ข้อ สอบถามการให้บริการงานจำนวน ๖ งาน เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### ๒. รายงานผลการประมวลผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง สำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

งานบริการจำนวน ๖ งาน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง โดยสำนักปลัด จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาพรวมโครงการบริการในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพของผู้มารับบริการ

#### ตอนที่ ๒ ประกอบด้วย

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ความพึงพอใจในภาพรวม

ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่งได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการทำงานของบุคลากรโดยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามในรอบปีงบประมาณ

พศ ๒๕๖๑ จำนวน ๔๑๗ ฉบับ ผลการสำรวจพบว่า

ด้านการประเมินความพึงพอใจของครั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ่ง ได้ใช้หลัก scale ๕ ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดไว้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	แปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	(๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %)	พึงพอใจ มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	(๗๐.๑ - ๙๐.๐ %)	พึงพอใจ มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	(๕๐.๑ - ๗๐.๐ %)	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	(๓๐.๑ - ๕๐.๐ %)	พึงพอใจ น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	(๐.๐ - ๓๐.๐ %)	พึงพอใจ น้อยที่สุด

ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกแต่ละงานบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ ตำบลท่ามะลิ อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

ชื่องานบริการ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	ร้อยละของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	ระดับความพึงพอใจ
๑. งานบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๓๐	๙.๓๐	๗๗.๖
๒. งานบริการจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๑.๙๐	๙๖.๔
๓. งานบริการขอหนังสือรับรองด้านสาธารณสุข	๑๑	๓.๔๐	๘๙.๘
๔. งานบริการลงทะเบียนช่วยเหลือประชาชน	๔๖	๑๔.๒๐	๗๗.๖
๕. งานบริการจัดเก็บรายได้	๒๓๐	๗๑.๒๐	๘๔.๒
๖. การดำเนินงานของ ศพด.	๙๔	๒๒.๕๐	๘๘
รวม	๔๑๗	๑๐๐	๘๕.๖๐

การแปลความหมาย

จากตารางภาพรวม พบว่า

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

- งานบริการจัดเก็บรายได้ มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๓๐ คน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๑.๒๐ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒
- รองลงมางานการดำเนินงานของ ศพด. จำนวน ๙๔ คน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๒.๕๐ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘
- งานบริการลงทะเบียนช่วยเหลือประชาชน จำนวน ๔๖ คน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๔.๒๐ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖
- งานบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๓๐ คน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๙.๓๐ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖
- งานบริการขอหนังสือรับรองด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๑ คน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓.๔๐ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ ตามลำดับ แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ
- งานบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖ คน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑.๙๐ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสุชาดา ยาทยาหมั่น)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....



(นายสุรเชษฐ์ บัวประจितต์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....



(นายชยน์นัท หลงสาม๊ะ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ

แผนภูมิแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน การดำเนินงานด้านต่าง ๆ  
 ประจำปีงบประมาณ 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะลิ จังหวัดสตูล

ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ จำนวนคน

