



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด โทร ๐๔๒ - ๕๓๐๗๐๓

ที่ นพ ๗๑๖๐๑ / ๑๑๒๖

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยเริ่มดำเนินการ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง ได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

อรุณ

(นางสาวอุสาศ์ สมฤทธิ์)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นายพรชัย แสนเส็ก)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

(นายพจนารถ พิมสาน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**๑. เพศ**

- |        |           |
|--------|-----------|
| - ชาย  | ร้อยละ ๔๓ |
| - หญิง | ร้อยละ ๕๗ |

**๒. อายุ**

- |                 |           |
|-----------------|-----------|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ร้อยละ ๑๐ |
| - ๒๑ - ๔๐ ปี    | ร้อยละ ๕๐ |
| - ๔๑ - ๖๐ ปี    | ร้อยละ ๓๔ |
| - ๖๐ ปีขึ้นไป   | ร้อยละ ๖  |

**๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด**

- |                         |           |
|-------------------------|-----------|
| - ไม่ได้เรียนหนังสือ    | ร้อยละ ๑  |
| - ประถมศึกษา            | ร้อยละ ๒๒ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น      | ร้อยละ ๒๒ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ร้อยละ ๒๑ |
| - อนุปริญญา / ปวส       | ร้อยละ ๑๑ |
| - ปริญญาตรี             | ร้อยละ ๒๑ |
| - สูงกว่าปริญญาตรี      | ร้อยละ ๒  |
| - อื่นๆ (โปรดระบุ)      | ร้อยละ ๐  |

**๔. อาชีพ**

- |                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| - เกษตรกร                   | ร้อยละ ๔๙ |
| - ประกอบธุรกิจส่วนตัว       | ร้อยละ ๒๐ |
| - รับราชการ                 | ร้อยละ ๑๒ |
| - พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ | ร้อยละ ๑๑ |
| - นักเรียน/นักศึกษา         | ร้อยละ ๗  |
| - อื่นๆ (ไม่ได้ประกอบอาชีพ) | ร้อยละ ๑  |

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| - การข้อมูลข่าวสารทางราชการ        | ร้อยละ ๒  |
| - ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร           | ร้อยละ ๖  |
| - การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ร้อยละ ๐  |
| - การรับรองที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  | ร้อยละ ๙  |
| - การใช้ Internet ตำบล             | ร้อยละ ๖  |
| - การขอความช่วยเหลือสาธารณภัย      | ร้อยละ ๔  |
| - การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ         | ร้อยละ ๓๐ |
| - การขอจดทะเบียนพาณิชย์            | ร้อยละ ๘  |
| - การชำระภาษี ต่างๆ                | ร้อยละ ๒๗ |
| - อื่น ๆ                           | ร้อยละ ๘  |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการ

| รายการประเมิน                                                       | ระดับความพึงพอใจ      |                 |                     |                  |                        |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|
|                                                                     | มากที่สุด<br>(ร้อยละ) | มาก<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>(ร้อยละ) |
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย   | ๘๖                    | ๑๔              | ๐                   | ๐                | ๐                      |
| ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่            | ๗๕                    | ๒๕              | ๐                   | ๐                | ๐                      |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ | ๗๗                    | ๒๓              | ๐                   | ๐                | ๐                      |
| ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม     | ๗๑                    | ๒๙              | ๐                   | ๐                | ๐                      |
| ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย                                 | ๖๖                    | ๒๖              | ๘                   | ๐                | ๐                      |
| ๖ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน            | ๖๕                    | ๓๐              | ๕                   | ๐                | ๐                      |
| ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน              | ๗๐                    | ๒๔              | ๖                   | ๐                | ๐                      |
| ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๙๐                    | ๑๐              | ๐                   | ๐                | ๐                      |

จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

|                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | คิดเป็นร้อยละ ๗๕    |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๒ |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘  |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | คิดเป็นร้อยละ ๐     |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๐     |

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ..... ไม่มี.....