



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล ๐๔๔-๐๕๖๐๒๓

ที่ ชย ๘๑๓๐๑/๔๗๕ วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล งานบริการประชาชนด้านต่างๆ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน วิธี สุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ชอบรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

บัดนี้ การประเมินฯ ได้เสร็จสิ้นแล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล จึงขอรายงานผลการประเมินดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล ต่อไป รายละเอียดตามรายงานผลที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)..พ.อ.อ..... ผู้เสนอรายงาน

(สรายุช ปัดภัย)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เรียน ปลัด อบต.บ้านตาลเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

เรียน นายก อบต.บ้านตาล เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(นายเอกภพ จันทร์สุรินทร์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

(นางพรรณปพร ครูเกษตร)

ตำแหน่ง ปลัด อบต.บ้านตาล

พิจารณาแล้ว .....

(นายสุนทร อุเทนสุด)

ตำแหน่ง นายก อบต.บ้านตาล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

งานบริการประชาชนโดยภาพรวม

งานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบริการ และงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบริการ โดยตรง

เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล มีความประสงค์ต้องการให้บริการประชาชน งานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุด จึงได้จัดทำแบบสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น โดยแบบสำรวจมีทั้งหมด ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ
  ๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ
- จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย <input checked="" type="radio"/> ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ)		
1.1 เพศ		
<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง	
1.2 อายุ		
<input type="radio"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="radio"/> อายุ 31 - 40 ปี	<input type="radio"/> อายุ 51 - 60 ปี
<input type="radio"/> อายุ 20 - 30 ปี	<input type="radio"/> อายุ 41 - 50 ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 60 ปี
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
<input type="radio"/> ประถมศึกษา	<input type="radio"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="radio"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> อื่นๆ
1.4 อาชีพ		
<input type="radio"/> รับราชการ	<input type="radio"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	<input type="radio"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="radio"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> รับจ้าง	<input type="radio"/> เกษตรกร
		<input type="radio"/> อื่นๆ



<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ</b> (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)			
หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
<b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ			
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้			
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น			
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ			
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น			
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น			
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ			
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก			
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น			
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น			
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม			
<b>4. คุณภาพของการให้บริการ</b>			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ			
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ			
3) ผลการบริการในภาพรวม			

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตาล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
งานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชน  
ผู้มาใช้บริการ จำนวน 50 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

➔ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านตาล มีกรอบการประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ  
ให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า 3 ระดับ ได้แก่

- ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 950)  
ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม 950)  
ระดับ = พอใจมาก (คะแนนเต็ม 950)

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน 50 คน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	20
เพศหญิง	30
รวม	50

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	5
อายุ 20 - 30 ปี	7
อายุ 31 - 40 ปี	8
อายุ 41 - 50 ปี	15
อายุ 51 - 60 ปี	7
มากกว่า 60 ปี	8
รวม	50

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	10
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	14
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7
ปริญญาตรี	15
สูงกว่าปริญญาตรี	2
อื่นๆ	2
รวม	50

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	2
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	10
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	10
รับจ้าง	21
นักเรียนนักศึกษา	3
เกษตรกร	4
อื่นๆ	-
รวม	50



ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
จำนวน 50 คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (19 ข้อ x 50 คน = 950 คะแนน)	ไม่พอใจ 950 คะแนน	พอใจ 950 คะแนน	พอใจมาก 950 คะแนน
<b>1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	10	39
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	0	10	40
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	0	15	35
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	15	35
5) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	0	10	40
<b>2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	0	8	42
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0	10	40
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	0	8	42
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0	10	40
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	4	46
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	0	15	35
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	1	10	39
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	0	4	46
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	3	5	42
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	0	11	39
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	0	7	43

4. คุณภาพของการให้บริการ			
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	1	8	41
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0	4	46
3) ผลการบริการในภาพรวม	0	2	48
รวม คะแนนเต็ม 950 ได้	6	166	778

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 0.64 $= \frac{6 \times 100}{950}$ = 0.64 %	พอใจ คิดเป็นร้อยละ 17.47 $= \frac{166 \times 100}{950}$ = 17.47 %	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 81.89 $= \frac{778 \times 100}{950}$ = 81.89 %
---	--	---

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้  
 จำนวนผู้มาใช้บริการ สุ่มประเมิน จำนวน 50 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- |               |           |                     |
|---------------|-----------|---------------------|
| 1. ไม่พึงพอใจ | 6 คะแนน   | คิดเป็นร้อยละ 0.64  |
| 2. พึงพอใจ    | 166 คะแนน | คิดเป็นร้อยละ 17.47 |
| 3. พึงพอใจมาก | 778 คะแนน | คิดเป็นร้อยละ 81.89 |

\*\*\*\*\*