



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด อบต. .... โทร. ๐๖๔-๓๔๙๙๑๑๙

ที่ ชม. ๗๘๑๐๑./๐๓๐ ..... วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จำนวน ๘๐ คน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*กช*

(นายณัฐ ปาณะจ้านงค์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัด

*กช*

ความเห็น นายก อบต.บ่อแก้ว

*ชรรณ*

*นางพรประสิทธิ์ สิงห์ธร*

(นางพรประสิทธิ์ สิงห์ธร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

*นายเศรษฐศิลป์ แสงสกาวิรัตน์*

(นายเศรษฐศิลป์ แสงสกาวิรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว)  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ที่มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม  
๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๒	๔๐.๐๐
หญิง	๔๘	๖๐.๐๐
รวม ๘๐		๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๒	๔๐.๐๐
อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	๓๖	๔๕.๐๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๕.๐๐
รวม ๘๐		๑๐๐
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๐	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๔	๓๐.๐๐
ปริญญาตรี	๓๖	๔๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม ๘๐		๑๐๐

สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
	รวม ๘๐	๑๐๐
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๖	๔๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๔	๕.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๘	๓๕.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๒	๑๕.๐๐
	รวม ๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๖๙	๑๑			
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๖๙	๑๑			
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๖	๑๔			
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๙	๑๐	๑		
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๖๕	๑๓	๒		
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๖๘	๑๑	๑		
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๘	๑๑	๑		
๘	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๐	๒๐			
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๐	๑๐			
๑๐	เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖๐	๒๐			
	รวม	๖๖๔	๑๓๑	๕		

สรุปผลการประเมิน จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๘ ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒ ระดับน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ข้อเสนอแนะ ไม่มี

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ประถมศึกษา  ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. ปริญญาตรี  ๔. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ  เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  ประชาชนผู้มารับบริการ

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  อื่น ๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ลำดับ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงใจ ณ จุดบริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ					
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๘	มีแผนลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
๙	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๑๐	เครื่องเต็ม อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....