



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลงทะเบียน โทร./โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๗๔๕  
ที่ บร. ๘๒๐๐๑/ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงทะเบียน

ตามท้องค์การบริหารส่วนตำบลลงทะเบียน ได้ให้บริการประชาชน เพื่อให้การอำนวยความ  
สะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราช  
กฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ในการนี้ สำนักงานปลัดฯ ขอรายงานจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึง  
พอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๒ ราย รายละเอียดตามเอกสาร  
แนบพร้อมนี้

จึงเรียนมาโปรดทราบ

\_\_\_\_\_  
(นางสาวจิวรรณ บรรดิษรัมย์)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

\_\_\_\_\_  
(นางสาวศุภารัตน์ พัฒน์ธนกฤศิริ)

หัวหน้าสำนักปลัด

\_\_\_\_\_  
(นางสาวชดาภา สุดสายเนตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

\_\_\_\_\_  
(นายทองอยู่ อินทร์กำแหง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงทะเบียน

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าเมนชัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าเมนชัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ
๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ

→ วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของตำบลท่าเมนชัย มีกรอบทั่วไป ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ = ไม่พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

ระดับ = พอดีมาก (คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐)

### ส่วนที่ ๑

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

#### ๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๔๔
เพศหญิง	๕๖
รวม	๑๐๐

#### ๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๑
บริณญาตรี	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๓
อื่นๆ	๒
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รัฐราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗
รับจ้าง	๔๔
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๓
อื่นๆ	๑๐
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒  
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ (๑๙ ข้อ x ๑๐๐ คน = ๑,๙๐๐ คะแนน)	ไม่พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจ (๑,๙๐๐ คะแนน)	พอใจมาก (๑,๙๐๐ คะแนน)
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	๕	๑๕	๗๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๒๐	๘๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการ บริการก่อน เป็นต้น	๓	๒๗	๗๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒๘	๗๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๙๕
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๑๐	๘๖
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๙	๘๐
๓) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่งข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำไปสู่อีก เป็นต้น	๕	๑๒	๘๔
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๘
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๙	๙๑
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	๒๗	๗๐
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒	๒๘	๗๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๐	๕	๙๕
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๑๒	๘๔
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๕	๑๖	๗๘
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓	๑๐	๘๗

๔. คุณภาพของการให้บริการ

๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕	๑๖	๗๙
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๐	๙	๙๑
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๐	๔	๙๖
รวม คะแนนเต็ม ๑,๙๐๐ ได้	๕๖	๒๗๘	๑,๕๖๖

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ = $\frac{๕๖}{๑,๙๐๐} \times 100$ = ๒.๙๕ %	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ = $\frac{๒๗๘}{๑,๙๐๐} \times 100$ = ๑๔.๖๓ %	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๙ = $\frac{๑,๕๖๖}{๑,๙๐๐} \times 100$ = ๘๗.๔๙ %
---	---	--

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

จำนวนผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าเมนชัย สุ่มประเมิน  
จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

- ๑. ไม่พึงพอใจ ๕๖ คน
- ๒. พึงพอใจ ๒๗๘ คน
- ๓. พึงพอใจมาก ๑,๕๖๖ คน

- คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕ คน
- คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ คน
- คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๙ คน

\*\*\*\*\*