



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

ที่ อน. ๗๒๔๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต ประจำปีเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

---

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัตทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัตหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสรศักดิ์ จันทรานนท์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ทราบ

(นางสาวทัศนีย์ พลบุตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต



## รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัด  
อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

## แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าวัต

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๙๕ คน มีรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

|      |            |             |             |              |
|------|------------|-------------|-------------|--------------|
| เพศ  | ชาย        | จำนวน ๘๐ คน | หญิง        | จำนวน ๑๑๕ คน |
| อายุ | ๑๕ – ๓๐ ปี | จำนวน ๒๕ คน | ๓๑ – ๔๕ ปี  | จำนวน ๖๐ คน  |
|      | ๔๖ – ๖๐ ปี | จำนวน ๖๐ คน | ๖๑ ปีขึ้นไป | จำนวน ๕๐ คน  |

#### ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

|                                 |             |
|---------------------------------|-------------|
| ๑.การขอรับเบี้ยยังชีพ           | จำนวน ๕๐ คน |
| ๒.การขอแบบก่อสร้างอาคาร         | จำนวน ๒ คน  |
| ๓.การขอใช้น้ำอุปโภคบริโภค       | จำนวน ๔๕ คน |
| ๔.การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  | จำนวน ๗๐ คน |
| ๕.การจดทะเบียนพาณิชย์           | จำนวน ๕ คน  |
| ๖.การขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร | จำนวน ๓ คน  |
| ๗.การขอใช้รถกู้ภัย              | จำนวน ๒๐ คน |

#### ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |         |             |          |                 |
|---|------------------|---------|-------------|----------|-----------------|
|   | มากที่สุด(คน)    | มาก(คน) | ปานกลาง(คน) | น้อย(คน) | ควรปรับปรุง(คน) |
| <b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |                  |         |             |          |                 |
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย      | ๙๒               | ๙๐      | ๑๓          | ๐        | ๐               |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่                 | ๙๒               | ๙๕      | ๘           | ๐        | ๐               |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๙๕               | ๙๒      | ๘           | ๐        | ๐               |
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม           | ๙๐               | ๙๕      | ๑๐          | ๐        | ๐               |
| <b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                             |                  |         |             |          |                 |
| มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย   | ๑๑๒              | ๘๓      | ๐           | ๐        | ๐               |
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน              | ๙๐               | ๙๕      | ๑๐          | ๐        | ๐               |
| ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว                     | ๙๕               | ๙๒      | ๘           | ๐        | ๐               |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ  | ระดับความพึงพอใจ |             |                 |          |                     |
|---|------------------|-------------|-----------------|----------|---------------------|
|   | มากที่สุด(คน)    | มาก(คน)     | ปานกลาง<br>(คน) | น้อย(คน) | ควรปรับปรุง<br>(คน) |
| มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน               | ๑๒๐              | ๗๒          | ๓               | ๐        | ๐                   |
| <b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                  |                  |             |                 |          |                     |
| การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม     | ๙๕               | ๙๕          | ๕               | ๐        | ๐                   |
| มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                | ๘๐               | ๑๑๐         | ๕               | ๐        | ๐                   |
| มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | ๙๕               | ๙๐          | ๑๐              | ๐        | ๐                   |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>๘๗.๙</b>      | <b>๘๙.๑</b> | <b>๓.๙</b>      | <b>๐</b> | <b>๐</b>            |

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลเจ้าวัด จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๔๖ - ๖๐ ปีขึ้นไป
- ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่องเบี้ยยังชีพ มากที่สุด
- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลเจ้าวัดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย เรียงตามลำดับ โดยรายการประเมินทั้ง ๓ ด้าน รวม ๑๑ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดเฉลี่ย ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๔ ระดับมาก ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๗ ระดับปานกลาง ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒ ระดับน้อย ๐.๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐

### ข้อเสนอแนะ

- สถานที่ให้บริการคับแคบ
- เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
- ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง