



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี  
ที่ รบ ๗๔๙๐๑/- วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่ได้มาติดต่อใช้บริการแต่ละสำนัก / กอง ในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลผล และนำผลการประเมินฯ ไปปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

( นางสาวลัดดา นาเครือ )

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....

( นางสาวสุดใจ บุญดี )

หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน

- ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางวิรมน ตั้งตราตระกูล)

หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.ธรรมเสน

- ทราบ

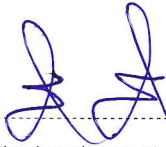
(ลงชื่อ).....

(นายชูยศ กุลสุวรรณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสุดสายสวาท ชาญปรีชา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

- ทราบ

(ลงชื่อ)



(นายสายัณห์ มุขเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ประจำปีงบประมาณ 2565

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 150 คน แยกได้ ดังนี้

1) สำนักปลัด	จำนวน	50	คน	คิดเป็นร้อยละ	33.33
2) กองคลัง	จำนวน	50	คน	คิดเป็นร้อยละ	33.33
3) กองช่าง	จำนวน	30	คน	คิดเป็นร้อยละ	20.00
4) กองการศึกษา ฯ	จำนวน	20	คน	คิดเป็นร้อยละ	13.34

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ	1) ชาย	จำนวน	40	คน	คิดเป็นร้อยละ	26.67
	2) หญิง	จำนวน	110	คน	คิดเป็นร้อยละ	73.33
2. อายุ	1) ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	3	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.00
	2) 21 - 40 ปี	จำนวน	44	คน	คิดเป็นร้อยละ	29.33
	3) 41 - 60 ปี	จำนวน	47	คน	คิดเป็นร้อยละ	31.33
	4) 61 ปีขึ้นไป	จำนวน	56	คน	คิดเป็นร้อยละ	37.34

3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา	จำนวน	68	คน	คิดเป็นร้อยละ	45.33
2) มัธยมศึกษาต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า	จำนวน	69	คน	คิดเป็นร้อยละ	46.00
3) ปริญญาตรี	จำนวน	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.67
4) สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	0	คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00

4. อาชีพ

1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	13	คน	คิดเป็นร้อยละ	8.67
2) ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	45	คน	คิดเป็นร้อยละ	30.00
3) นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน	4	คน	คิดเป็นร้อยละ	2.66
4) เกษตรกร	จำนวน	78	คน	คิดเป็นร้อยละ	52.00
5) อื่น ๆ โปรดระบุ	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	6.67

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด 5	ร้อยละ	มาก 4	ร้อยละ	ปานกลาง 3	ร้อยละ	น้อย 2	ร้อยละ	น้อยที่สุด 1	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ												
1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	112	74.67	12	8	26	17.33	0	0	0	0	150	100
1.2 ความเหมาะสม ในการแต่งกายบุคคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	130	86.67	20	13.33	0	0	0	0	0	0	150	100
1.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	77.33	19	12.67	15	10	0	0	0	0	150	100
1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	108	72	23	15.33	16	10.67	3	2	0	0	150	100
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	130	86.67	20	13.33	0	0	0	0	0	0	150	100

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
	5		4		3		2		1			
1.6 ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	150	100	0	0	0	0	0	0	0	0	150	100
รวมด้านที่ 1	746	82.89	94	10.44	57	6.33	3	0.34	0	0	900	100
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
2.1 สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	98	65.33	32	21.33	16	10.67	4	2.67	0	0	150	100
2.2 ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย รับบริการ	120	80.00	15	10.00	15	10.00	0	0.00	0	0.00	150	100
2.3 ความสะอาด ของสถานที่ให้บริการโดยรวม	135	90.00	15	10.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	150	100
2.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	115	76.67	27	18.00	8	5.33	0	0.00	0	0.00	150	100
2.5 “คุณภาพและ ความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	120	80.00	16	10.67	8	5.33	6	4.00	0	0.00	150	100
2.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	110	73.33	22	14.67	10	6.67	8	5.33	0	0.00	150	100



ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด 5	ร้อยละ	มาก 4	ร้อยละ	ปานกลาง 3	ร้อยละ	น้อย 2	ร้อยละ	น้อยที่สุด 1	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
2.7 มีป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	105	70.00	36	24.00	9	6.00	0	0.00	0	0.00	150	100
2.8 ความพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	99	66.00	38	25.33	8	5.33	5	3.33	0	0.00	150	100
รวมด้านที่ 2	902	75.17	201	16.75	74	6.17	23	1.91	0	0.00	1,200	100
<b>3. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>												
3.1 ได้รับบริการตรง ตามความต้องการ	116	77.33	26	17.33	8	5.33	0	0.00	0	0.00	150	100
3.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	120	80.00	22	14.67	8	5.33	0	0.00	0	0.00	150	100
3.3 ความพึงพอใจโดย ภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการของหน่วยงาน	138	92.00	9	6.00	3	2.00	0	0.00	0	0.00	150	100
รวมด้านที่ 3	374	83.11	57	12.67	19	4.22	0	0	0	0	450	100
รวมทั้งหมด 3 ด้าน	2,022	79.29	352	13.81	150	5.88	26	1.02	0	0	2,550	100

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน รวมทั้ง 3 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุดมีคะแนน 2,022 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.29 มากมีคะแนน 352 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.81 ปานกลางมีคะแนน 150 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.88 น้อยมีคะแนน 26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 1.02

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน คือ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน คือ

.....