



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี  
ที่ ปจ ๗๖๕๐๑/ ๑๑๕๘ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ดงกระทยาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม จำนวน ๑๐๐ ราย ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธันธิรา ชัยรักษ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....เพื่อโปรดทราบ และประกาศให้ประชาชนทราบต่อไป.....

(นางสาววรนิษฐ์ ดิจริง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.....เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตามเสนอ.....

(นางสาววรนิษฐ์ ดิจริง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม

ความเห็นและคำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น.....เห็นชอบ ดำเนินการตามเสนอ.....

(นางสาววรนิษฐ์ ดิจริง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม



สรุป

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ดีมาก ร้อยละ 77 ดี ร้อยละ 23
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ ดีมาก ร้อยละ 18 ดี ร้อยละ 82
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ดีมาก ร้อยละ 78 ดี ร้อยละ 20 ปานกลาง ร้อยละ 2
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดีมาก ร้อยละ 18 ดี ร้อยละ 80 ปานกลาง ร้อยละ 2
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ดีมาก ร้อยละ 87 ดี ร้อยละ 12 ปานกลาง ร้อยละ 1
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ดีมาก ร้อยละ 17 ดี ร้อยละ 83
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ดีมาก ร้อยละ 40 ดี ร้อยละ 60
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ดีมาก ร้อยละ 79 ดี ร้อยละ 17 พอใจ ร้อยละ 4

จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  $\bar{x} = 4.41$  มีความพึงพอใจร้อยละ 88.20

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	77*5=45	23*4=360				4.05	พอใจ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่	18*5=90	82*4=328				4.18	พอใจ
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	78*5=390	20*4=80	2*3=6			4.76	พอใจ
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18*5=90	80*4=320	2*3=6			4.16	พอใจ
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87*5=435	12*4=48	1*3=3			4.86	พอใจ
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	17*5=85	83*4=332				4.17	พอใจ
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40*5=200	60*4=240				4.40	พอใจ
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	79*5=395	17*4=68		4*2=8		4.71	พอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>88.20</b>	
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						<b>4.41</b>	พอใจ

สรุปผลการประเมิน

-จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทงยาม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.20

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....  
 .....

ภาคผนวก

