



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

ที่ พบ ๗๖๔๐๑/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ และตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๖๕ คน สรุปผลความพึงพอใจ ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าร้อยละ ๗๐ ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเพื่อโปรดแจ้งเจ้าหน้าที่ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางเอื้อจิตต์ ภูเงิน)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

.....  
.....

(ลงชื่อ) พันจ่าเอก

(วีระศักดิ์ มั่นการ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

- ทราบ/ดำเนินการ

(ลงชื่อ)

(นายบรรพต กำไลแก้ว)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๖๕ คน มีรายละเอียดดังนี้  
\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- |                         |   |                    |
|-------------------------|---|--------------------|
| 1. เพศ                  | 1. ชายจำนวน 28 คน   | 2. หญิงจำนวน 37 คน |
| 2. อายุ .....           | ปี  |                    |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน - คน      2. ประถมศึกษา จำนวน 23 คน<br>3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 8 คน      4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 26 คน<br>5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 2 คน      6. ปริญญาตรี จำนวน 6 คน<br>7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน      8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |                    |
| 4.อาชีพ                 | ...24 คน...เกษตรกร      ...8 คน...ประกอบธุรกิจส่วนตัว      ...6 คน...รับราชการ<br>...13 คน.....ลูกจ้าง      11 คน..นักเรียน/นักศึกษา      ...3 คน..อื่น ๆ   |                    |

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |   |   |
|---|---|
| ...4 คน..การข้อมูลข่าวสารทางราชการ        | ...8 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ...3 คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...3 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...7 คน..การใช้ Internet ตำบล             | ...2 คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| ...5 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร           | ...4 คน..การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ...6 คน..การชำระภาษี ต่างๆ                | ..23.คน อื่น ๆ (ถ่ายเอกสาร)                         |

**ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	59 คน	6 คน			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	49 คน	16 คน			
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	43 คน	8 คน	14 คน		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	34 คน	24 คน	4 คน	3 คน	
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	63 คน	2 คน			
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	47 คน	13 คน	5 คน		
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	35 คน	24 คน	6 คน		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	54 คน	6 คน	5		

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....**  
.....

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ             1. ชาย             2. หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น   | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส.   | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี   | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |
- 4.อาชีพ ..... เกษตรกร..            ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว            ..... รับราชการ  
.....ลูกจ้าง            .....นักเรียน/นักศึกษา            .....อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |  |  |
|--|--|
| ..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการ        | ..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ                   |
| ..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ..... การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| .....การใช้ Internet ตำบล              | ..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| .....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร            | ..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ..... การชำระภาษี ต่างๆ                | ..... อื่น ๆ                                     |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....**  
.....