



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน โทร. ๐-๕๕๔๔-๖๓๖๕ ต่อ ๑๔  
ที่ อต ๗๒๘๐๑/ ๒๕๖๓ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒  
เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้ส่งแจกแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัททิรา พันธุ์พิชัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)

(นายสุมาณ จุฑา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต. ....

(ลงชื่อ)

(นายสุมาณ จุฑา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

ความเห็นนายก อบต. ....

(ลงชื่อ)

(นายรัชช คลังกรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน  
อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ  
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน  
ด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน  
ด่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมิน  
ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๕	(๓๕)
หญิง	๖๕	(๖๕)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๕	(๕)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๐	(๑๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๕	(๒๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๖๐	(๖๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถม	๕	(๕)
มัธยมศึกษา	๒๕	(๒๕)
ปวช./ปวส.	๕๐	(๕๐)
อนุปริญญา	๑๕	(๑๕)
ปริญญาตรี	๕	(๕)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓๐	(๓๐)
ลูกจ้าง	๓๕	(๓๕)
รับราชการ	๕	(๕)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๕	(๒๕)
อื่น ๆ	๕	(๕)
	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เต็มใจให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๗๓	๒๕	๒	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๘๐	๒๐	-	-	-
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๔. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๘	๑๐	๒	-	-
๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๘๗	๑๓	-	-	-
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๖. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๘๑	๑๖	๓	-	-
★ ด้านผลจากการให้บริการ					
๗. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๙๗	๓	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่า

★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๙.๓๓

★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๕

★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๑

★ ด้านผลจากการให้บริการ ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๗. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-