



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโขม อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี.....

ที่ จบ๗๕๑๐๑/.....วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโขม.....

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโขม ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโขมทุกส่วนงาน โดยมีการเก็บข้อมูลจากประชาชน ๘๐ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานแก่ประชาชน

บัดนี้ได้ดำเนินการสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการจัดทำแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนันทน์ภัส ฉิมพาลี)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(นางพัตน์นรี รัตนจารย์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

นาง พัฒน์นรี รัตนอาจารย์



(นางพัฒน์นรี รัตนอาจารย์)

หัวหน้าสำนักปลัดรักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

นายอภิชาติ วิสิทธิ์วงศ์



(นายอภิชาติ วิสิทธิ์วงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	28	35.00	
● หญิง	52	65.00	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	
● 21 - 40 ปี	28	35.00	
● 41 - 60 ปี	44	55.00	
● 60 ปีขึ้นไป	8	10.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	12	15.00	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	23	28.75	
● ปริญญาตรี	42	52.50	
● สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.75	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● ผู้ประกอบการ	7	18.75	
● ประชาชนผู้รับบริการ	72	90.00	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	1.25	
● อื่นๆ โปรตรระบุ นักเรียน	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.50 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	48	30	2	0	0	4.58	91.50
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	52	28	0	0	0	4.65	93.00
ค่าเฉลี่ย						4.62	92.25
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	32	48	0	0	0	4.40	88.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	31	49	0	0	0	4.39	87.75
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	68	12	0	0	0	4.85	97.00
ค่าเฉลี่ย						4.55	90.92
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	64	16	0	0	0	4.80	96.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	62	18	0	0	0	4.78	95.50
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	62	18	0	0	0	4.78	95.50
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	80	0	0	0	0	5.00	100.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	0	0	0	0	5.00	100.00
ค่าเฉลี่ย						4.87	97.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	36	36	8	0	0	4.35	87.00
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	46	33	1	0	0	4.56	91.25
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	34	46	0	0	0	4.43	88.50
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	30	50	0	0	0	4.38	87.50
รวม						4.40	87.93
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	58	21	1	0	0	4.71	94.25

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.00 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 91.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.00 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 87.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.25 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.50 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับมากที่สุด)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.โขมง
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	92.25
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90.92
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	97.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.93
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	92.13

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.13

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโขม อําเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
2. อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2) 21 - 40 ปี
 - 3) 41 - 60 ปี
 - 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษา
 - 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 - 3) ปริญญาตรี
 - 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
 - 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
 - 2) ผู้ประกอบการ
 - 3) ประชาชนผู้รับบริการ
 - 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 - 5) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้