

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย
อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามลำดับจากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๒
ลำดับที่ ๒ ด้านเวลา	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓
ลำดับที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	เกณฑ์เฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
ลำดับที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๖

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง

เกณฑ์เฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๕

และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๙

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๓๙	๔๘.๗๕	
- หญิง	๔๑	๕๑.๒๕	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๐๐	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๗.๕๐	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๓๒.๕๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๔๖	๔๖.๕๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๓๕.๐๐	
- ปริญญาตรี	๖	๗.๕๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- ผู้ประกอบการ	๘	๑๐.๐๐	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๖๒	๗๗.๕๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๓.๗๕	
- อื่น ๆ โปรดระบุ	๗	๘.๗๕	

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การชำระค่าบริการเก็บขยะ
- การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระภาษีป้าย
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- การขยายเขตไฟฟ้า/ประปา
- การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์
- การให้บริการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๓ - ๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และเป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐

- ๓ -

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๓๓	๑๕	๒	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๙	๓๖	๓๔	๑	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๕
รวม						๔.๑๕	๘๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๕ ตามลำดับ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๓๑	๑๐	๗	๐	๔.๑๐	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๑	๘	๗	๐	๔.๑๕	๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔๒	๓๐	๗	๑	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๕
รวม						๔.๒๒	๘๔.๔๒

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕ รองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙	๓๐	๑๔	๖	๑	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ	๓๒	๓๙	๗	๒	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้หาคำแนะนำได้เป็นต้นไป	๒๐	๒๔	๒๗	๙	๐	๓.๖๙	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๗	๒๕	๑๖	๒	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๒๗	๑๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๕
รวม						๔.๑๑	๘๒.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีเกณฑ์เฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ และ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๕	๓๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๑	๘๐.๒๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๓๒	๑๘	๐	๐	๔.๑๕	๘๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๓	๒๕	๑๒	๐	๓.๖๔	๗๔.๒๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๓๐	๒๐	๑๑	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๕
รวม						๓.๘๘	๗๗.๕๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓๕	๓๓	๑๐	๒	๐	๑๖	๘๕.๒๕

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาเป็น ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๕ และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย
อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หัวข้อ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๑๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๔.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๐๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕	ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔	ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓	ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒	ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑	ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ข้อมูลผู้กรอกแบบสำรวจ

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๓ - ๔๐ ปี
- ☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป
- การศึกษา ☐ ประถมศึกษา
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชนผู้รับบริการ
- ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ อื่น ๆ ระบุ ☐ นักเรียน

เรื่องที่จะขอรับบริการ

- ☐ การชำระค่าบริการเก็บขยะ ☐ การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
- ☐ การชำระภาษีป้าย ☐ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ☐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ☐ การขอรับบริการเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.ด้านเวลา					
๑.๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวสุปราณี วงศ์เณร)
 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นไป					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความสะดวกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวสุปราณี วงศ์เนตร)

นักโสตเวชกรรมวิชาชีพเฉพาะ