



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

ที่ ปช. ๗๕๒๐๑/

วันที่ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามา
รับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจักษ์ประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ

(นายณัฐภัทร สิ้นสมบัติ

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นางสาวจิตติกาญจน์ คำสอน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานปลัด

(นายสมหมาย ทองคำ

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

(นายสมหมาย ทองคำ

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว



**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ตำบลเขาจ้าว อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๕	๔๑.๖๗
หญิง	๓๕	๕๘.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๓.๓๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๔๑.๖๗
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๒๕.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๒	๕๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๕	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕	๔๑.๖๗
ผู้ประกอบการ	๑๕	๒๕.๐๐
รับราชการ	๑๐	๑๖.๖๗
ลูกจ้าง	๘	๑๓.๓๓
อื่น ๆ.....	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๑๐.๐๐
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๒	๒๐.๐๐
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๓.๓๓
๔. การใช้ Internet ตำบล	๕	๘.๓๓
๕. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๖	๑๐.๐๐
๖. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๑.๖๘
๗. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๓.๓๓
๘. การชำระภาษี ต่างๆ	๑๒	๒๐.๐๐
๙. อื่นๆ.....	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจำว การขอรับบริการมากที่สุดพบว่ามีจำนวนเท่ากันจำนวน ๒ ด้าน คือ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ และการชำระ ภาษีต่างๆ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และการขอรับบริการที่น้อยที่สุด คือ อื่นๆ..... จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการคล่องตัว	๔.๑๓	๘๒.๖๗	มาก
๒.	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๓.	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๔.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การบริการด้วยสื่อต่าง	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มากที่สุด
๕.	มีการติดตามประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ ชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๖.	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ตามลำดับคิว	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มากที่สุด
๗.	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๘.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มากที่สุด
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด

๑๐.	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๑.	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๑๒.	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๖๓	๙๒.๖๗	มากที่สุด
๑๓.	จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๔.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๕.	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มากที่สุด
๑๖.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๗	มาก
	ความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๓๐	๘๖.๐๗	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ประกอบด้วยส่วนราชการ ๓ กอง คือ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และจากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖ ลำดับที่สอง คือ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ลำดับที่สาม พบว่ามีความพึงพอใจเท่ากันจำนวน ๒ ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และ จุดการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ และลำดับความพึงพอใจน้อยสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) **มีระดับคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗**

๗. ข้อเสนอแนะ

-

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	๔.๒๑ – ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ – ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ – ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ – ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ – ๑.๘๐

- ☐ การรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
- ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ☐ การใช้ Internet ตำบล
- ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ☐ การชำระภาษี ต่าง ๆ
- ☐ อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการคล่องตัว					
๑.๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
๑.๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
๑.๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง					
๑.๕	มีการติดตามประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว					
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
๒.๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ					
๒.๔	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๓.๒	จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๓.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๕	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว