



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

ที่ ปช. ๗๕๒๐๑/ ๓๒๓

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

เรียน ปลัด อบต./นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามา  
รับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๐ คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายณัฐภัทร สิ้นสมบัติ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ)

(นางฐาปณี เอกวัตร)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(ลงชื่อ)

(ส.ต.อ.มนู คำทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว

(ลงชื่อ)

(นายเกษม สุวรรณชาติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปราณบุรี 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 อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๒	๓๖.๖๗
หญิง	๓๘	๖๓.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๘.๓๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๕๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๓	๒๑.๖๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๒	๕๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๑	๑๘.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๓๐	๕๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๗	๒๘.๓๓
รับราชการ	๕	๘.๓๓
ลูกจ้าง	๖	๑๐.๐๐
อื่น ๆ.....	๒	๓.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. คำร้องขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไปของประชาชน	๑๒	๒๐.๐๐
๒. การร้องเรียน ร้องทุกข์	-	-
๓. งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐	๒	๓.๓๓
๔. การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและสาธารณภัย	๖	๑๐.๐๐
๕. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	-	-
๖. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘	๑๓.๓๓
๗. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑	๑.๖๗
๘. การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
๙. การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔	๖.๖๗
๑๐. การให้บริการอินเทอร์เน็ต	๘	๑๓.๓๓
๑๑. ผู้มาติดต่อรับเช็ค	๗	๑๑.๖๗
๑๒. ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง	๔	๖.๖๗
๑๓. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๔	๖.๖๗
๑๔. ภาษีป้าย	๑	๑.๖๗
๑๕. จดทะเบียนพาณิชย์	๑	๑.๖๗
๑๖. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
๑๗. การขออนุญาตก่อสร้าง / ตัดแปลง / ต่อเติมอาคาร	-	-
๑๘. การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	-	-
๑๙. การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	-	-
๒๐. การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ดินขุด ดินถม	-	-
๒๑. การรับนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว	๒	๓.๓๓
๒๒. การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สัตว์เลี้ยงของประชาชนในตำบลเขาจ้าว	-	-
๒๓. การให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนในตำบลเขาจ้าว	-	-
๒๔. การให้บริการตรวจเยี่ยมสุขภาพของผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่ตำบลเขาจ้าว	-	-
๒๕. อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว การขอรับบริการมากที่สุดคือ คำร้องขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไปของประชาชน จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และการขอรับบริการที่น้อยที่สุด ๓ ด้าน คือ การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ ภาษีป้าย และจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗

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 และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มากที่สุด
๕.	มีการติดตามประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๖.	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มากที่สุด
๗.	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๘.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	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
	<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>๔.๓๐</b>	<b>๘๖.๐๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว ประกอบด้วยส่วนราชการ ๓ กอง คือ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และจากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ ลำดับที่สาม พบว่ามีความพึงพอใจเท่ากันจำนวน ๒ ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และ จุดการให้บริการ

มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาจำว อำเภอลำปางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีระดับคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

## ๗. ข้อเสนอแนะ/อุปสรรค/ปัญหา

-

### 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

**แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**  
๐๐

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

**๑. เพศ**

- ชาย                       หญิง

**๒. อายุ**

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี                       ๒๑ - ๔๐ ปี  
 ๔๑ - ๖๐ ปี                       ๖๐ ปีขึ้นไป

**๓. การศึกษา**

- ประถมศึกษา                       มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี                       สูงกว่าปริญญาตรี

**๔. อาชีพ**

- เกษตรกร  
 รัฐบาล  
 ลูกจ้าง  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 อื่น ๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คำร้องขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไปของประชาชน  | <input type="checkbox"/> การร้องเรียน ร้องทุกข์   |
| <input type="checkbox"/> งานให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐                            | <input type="checkbox"/> สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค  |
| <input type="checkbox"/> การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและสาธารณภัย                                   | <input type="checkbox"/> การให้บริการอินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  | <input type="checkbox"/> ผู้มาติดต่อรับเช็ค       |
| <input type="checkbox"/> การดำเนินการตาม พ.ร.บ.ดินขุด ดินถม   | <input type="checkbox"/> ทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง    |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตรื้อถอนอาคาร  | <input type="checkbox"/> ภาษีป้าย                 |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตก่อสร้าง / ตัดแปลง / ต่อเติมอาคาร                                       | <input type="checkbox"/> การรับรองสิ่งปลูกสร้าง   |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ                                      | <input type="checkbox"/> ภาษีโรงเรือนและที่ดิน    |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                                    | <input type="checkbox"/> จัดทะเบียนพาณิชย์        |
| <input type="checkbox"/> การขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์                                  |   |
| <input type="checkbox"/> การลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด                 |   |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการตรวจเยี่ยมสุขภาพของผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่ตำบลเขาจ้าว                 |   |
| <input type="checkbox"/> การรับนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาจ้าว |   |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สัตว์เลี้ยงของประชาชนในตำบลเขาจ้าว |   |
| <input type="checkbox"/> การให้บริการหมอมอกควันป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชน   |   |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....  |   |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการคล่องตัว					
๑.๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
๑.๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
๑.๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง					
๑.๕	มีการติดตามประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว					
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๒.๑	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
๒.๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ					
๒.๔	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
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