



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด โทร ๐ ๓๔๗๖ ๗๒๒๕

ที่ สส ๗๑๕๐๑/๒๕๐

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จึงขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ รายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายศรฐากุล สุภาตรี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

- นางรุ่งฤดี ลิ้มสกุล

(นางรุ่งฤดี ลิ้มสกุล)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

- พล.จ.อ. อรุณ ภมร

พ.จ.อ.

(อรุณ ภมร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

อนุมัติ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ไม่อนุมัติเนื่องจาก.....

(นายอรรถพล งามเฟือก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนประชาชนในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จำนวน ๕๐ คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของประชาชน โดยการกำหนดระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

| คะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|------------------|
| ๕ | ระดับมากที่สุด |
| ๔ | ระดับมาก |
| ๓ | ระดับปานกลาง |
| ๒ | ระดับน้อย |
| ๑ | ระดับน้อยที่สุด |

โดยได้มีการกำหนดช่วงคะแนนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล ไว้ดังนี้

| | | | |
|-------|-------------|---------|--------------------------------|
| คะแนน | ๔.๒๑ - ๕.๐๐ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| คะแนน | ๓.๔๑ - ๔.๒๐ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| คะแนน | ๒.๖๑ - ๓.๔๐ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| คะแนน | ๑.๘๑ - ๒.๖๐ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| คะแนน | ๑.๐๐ - ๑.๘๐ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไป (เพศ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| ๑.เพศ | | |
| ชาย | ๒๕ | ๕๐.๐๐ |
| หญิง | ๒๕ | ๕๐.๐๐ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และ
เป็นเพศชายจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไป (อายุ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| ๒.อายุ | | |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๑๖ | ๓๒.๐๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๕ | ๑๐.๐๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๙ | ๑๘.๐๐ |
| ๕๐ ปีขึ้นไป | ๒๐ | ๔๐.๐๐ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไป (อาชีพ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ๓.อาชีพ | | |
| พนักงานราชการ | ๓ | ๖.๐๐ |
| พนักงานเอกชน | ๔ | ๘.๐๐ |
| เกษตรกร | ๘ | ๑๖.๐๐ |
| อาชีพอิสระ | ๑๖ | ๓๒.๐๐ |
| อื่น ๆ | ๑๙ | ๓๘.๐๐ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ อื่นๆ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ อาชีพอิสระ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ เกษตรกร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ พนักงานเอกชน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และพนักงานราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไป (ส่วนราชการที่มาติดต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-----------|------------|
| ๔. ส่วนราชการที่มาติดต่อ | | |
| สำนักปลัด | ๒๐ | ๔๐.๐๐ |
| กองคลัง | ๑๑ | ๒๒.๐๐ |
| กองช่าง | ๑๒ | ๒๔.๐๐ |
| กองสาธารณสุขฯ | ๖ | ๑๒.๐๐ |
| กองการศึกษาฯ | ๑ | ๒.๐๐ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อบริษัท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ติดต่อกองช่าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ติดต่อกองคลัง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ติดต่อกองสาธารณสุขฯ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และติดต่อกองการศึกษาฯ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ที่ | รายการ | ค่าเฉลี่ย X | ระดับ |
|--------------------------------------|--|----------------|------------------|
| กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑. | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๒. | ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๔.๕๒ | มากที่สุด |
| ๓. | ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | ๔.๕๘ | มากที่สุด |
| ๔. | ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ | ๔.๕๒ | มากที่สุด |
| ๕. | ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๔.๕๔ | มากที่สุด |
| ๖. | ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| รวม | | ๔.๕๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด (๔.๕๕) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว(๔.๖๔) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ(๔.๕๘) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (๔.๕๔) ความรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๕๒) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (๔.๕๒) และ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อเวลาความต้องการของผู้รับบริการ (๔.๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

| ที่ | รายการ | ค่าเฉลี่ย X | ระดับ |
|--|--|----------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | |
| ๑. | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/ มีรอยยิ้ม/ อัจฉริยะดี) | ๔.๕๖ | มากที่สุด |
| ๒. | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง (การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย) | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| ๓. | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ | ๔.๖๐ | มากที่สุด |
| ๔. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ | ๔.๖๐ | มากที่สุด |
| ๕. | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๕๖ | มากที่สุด |
| ๖. | มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่รับผลประโยชน์ทางมิชอบ | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| รวม | | ๔.๕๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด (๔.๕๕) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ (๔.๖๐) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ (๔.๖๐) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔.๕๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ (๔.๕๖) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง (๔.๕๐) และมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ (๔.๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | รายการ | ค่าเฉลี่ย X | ระดับ |
|-------------------------------|--|----------------|------------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๑. | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔.๕๔ | มากที่สุด |
| ๒. | ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ | ๔.๔๘ | มากที่สุด |
| ๓. | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| ๔. | ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ | ๔.๔๔ | มากที่สุด |
| ๕. | คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๔.๔๘ | มากที่สุด |
| ๖. | การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| รวม | | ๔.๔๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด (๔.๔๙) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ (๔.๕๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (๔.๕๐) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (๔.๕๐) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ (๔.๔๘) คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ (๔.๔๘) และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ (๔.๔๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการใช้บริการ

| ที่ | รายการ | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ระดับ |
|--|--|------------------------|------------------|
| ด้านความพึงพอใจต่อผลของการใช้บริการ | | | |
| ๑. | ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๔.๕๔ | มากที่สุด |
| ๒. | ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ๔.๖๐ | มากที่สุด |
| ๓. | ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๔.๕๖ | มากที่สุด |
| รวม | | ๔.๕๗ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด (๔.๕๗) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์(๔.๖๐) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน (๔.๕๖) และ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ (๔.๕๔) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมของการจัดสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท้ายหาดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด (๔.๕๔)

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

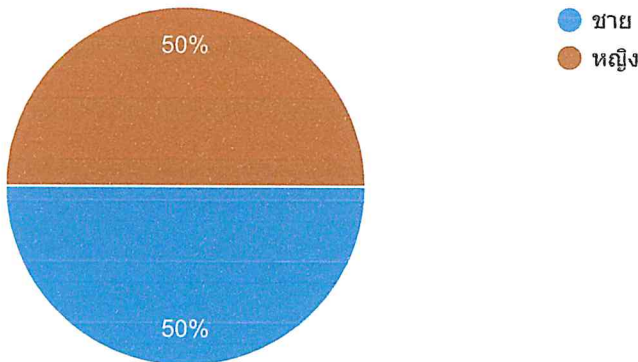
การตอบกลับ 50 รายการ

ส่วนที่ 1

เพศ

คำตอบ 50 ข้อ

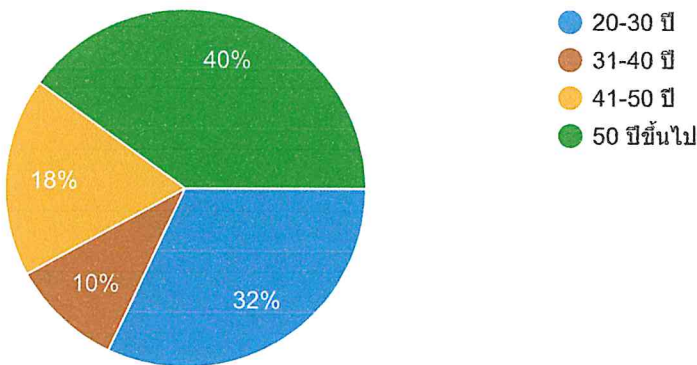
 คัดลอก



อายุ

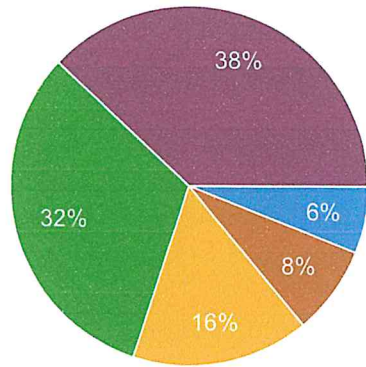
คำตอบ 50 ข้อ

 คัดลอก



อาชีพ

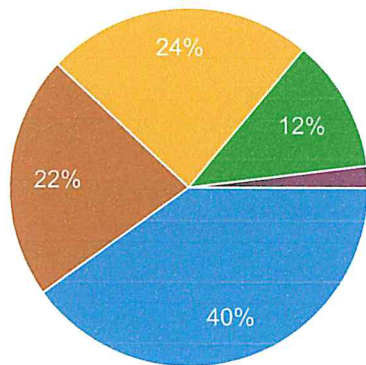
คำตอบ 50 ข้อ



- พนักงานราชการ
- พนักงานเอกชน
- เกษตรกร
- อาชีพอิสระ
- อื่น ๆ

ส่วนราชการที่มาติดต่อ

คำตอบ 50 ข้อ



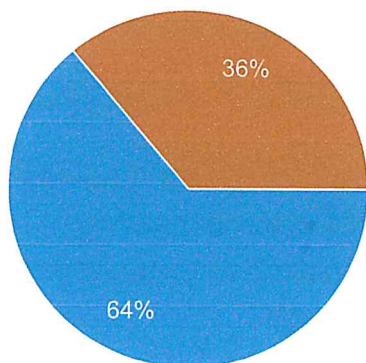
- สำนักปลัด
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองสาธารณสุขฯ
- กองการศึกษาฯ

ส่วนที่ 2

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

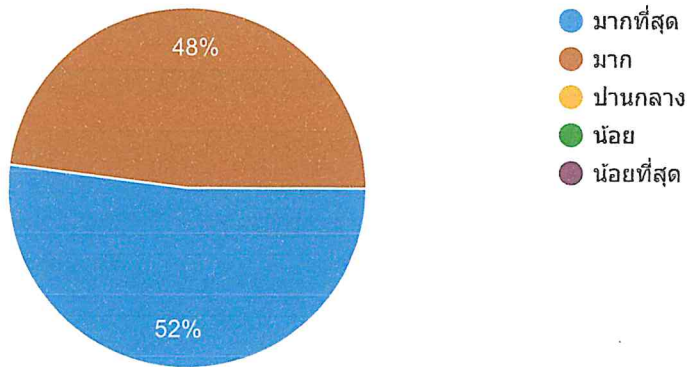
คำตอบ 50 ข้อ



- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

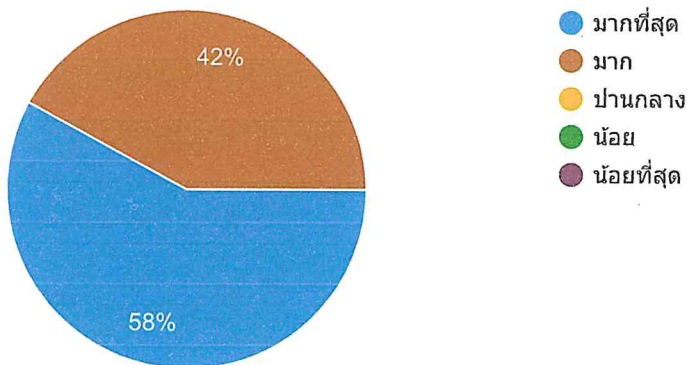
ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำตอบ 50 ข้อ



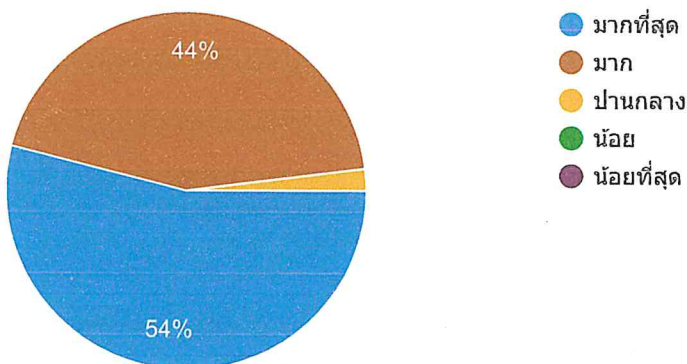
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

คำตอบ 50 ข้อ



ความเป็นธรรมมองขั้นตอน วิธีการให้บริการ

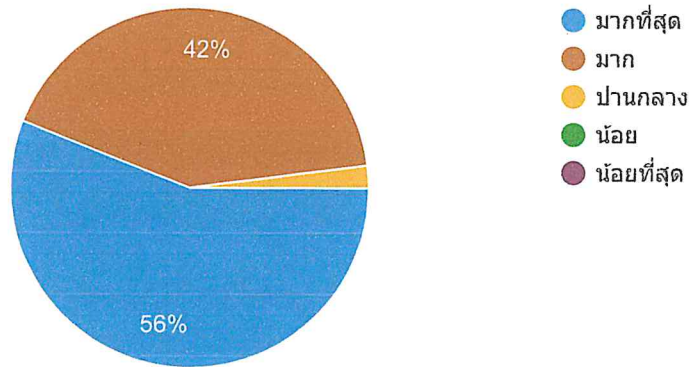
คำตอบ 50 ข้อ



ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน



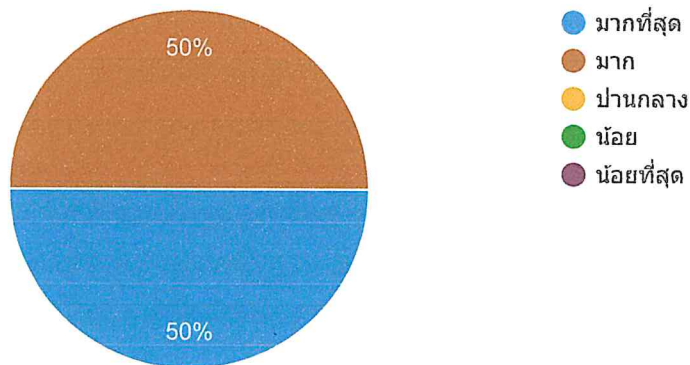
คำตอบ 50 ข้อ



ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ



คำตอบ 50 ข้อ

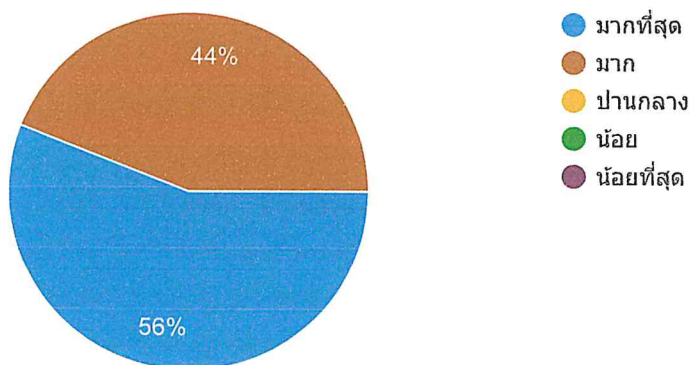


2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)



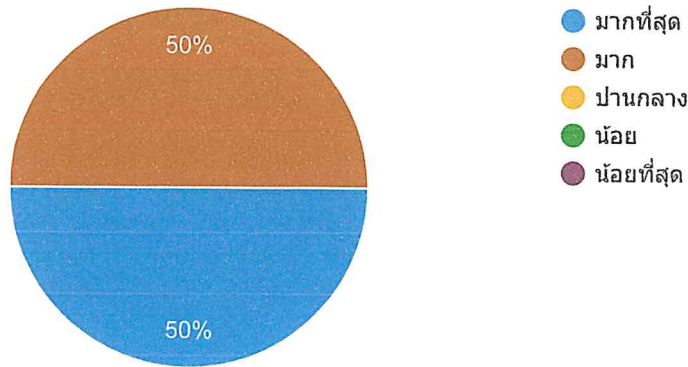
คำตอบ 50 ข้อ



ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)



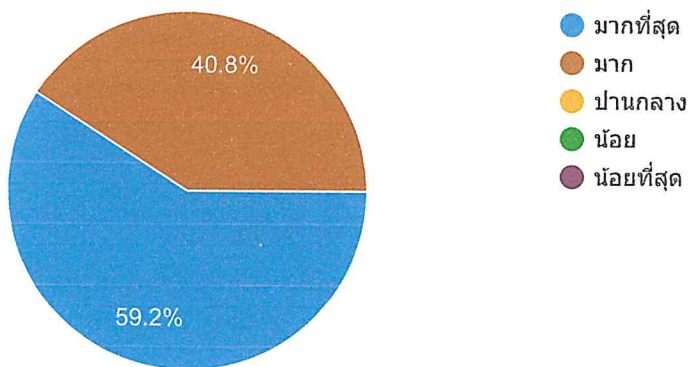
คำตอบ 50 ข้อ



ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ



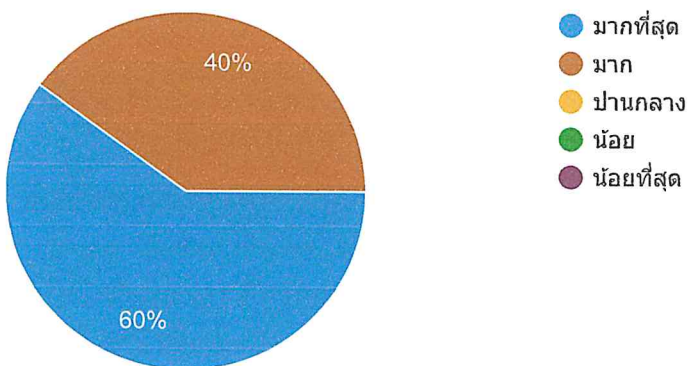
คำตอบ 49 ข้อ



เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ เช่น การตอบข้อซักถาม แจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี



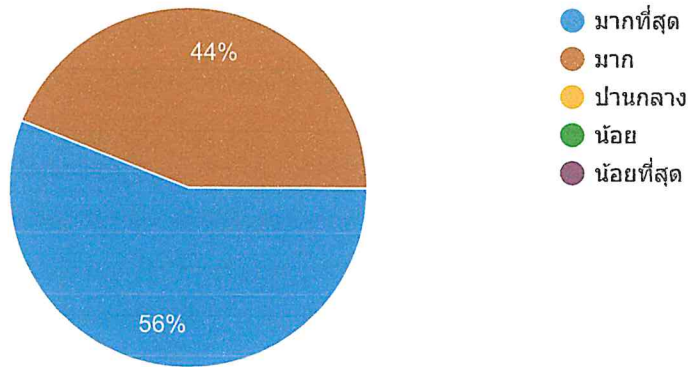
คำตอบ 50 ข้อ



เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



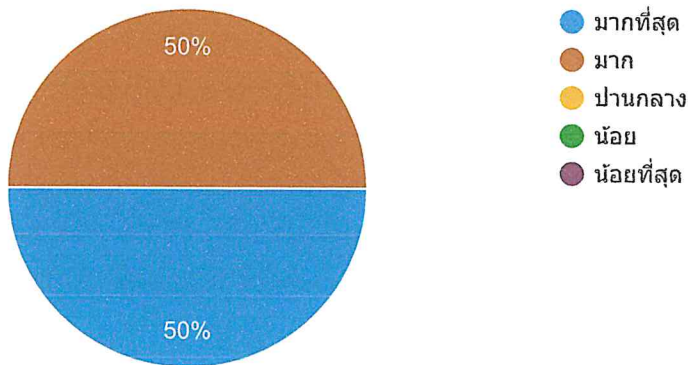
คำตอบ 50 ข้อ



มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ผลประโยชน์ทางมิชอบ



คำตอบ 50 ข้อ

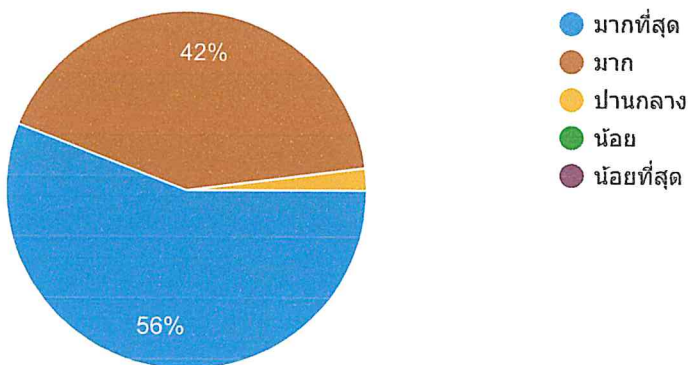


3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



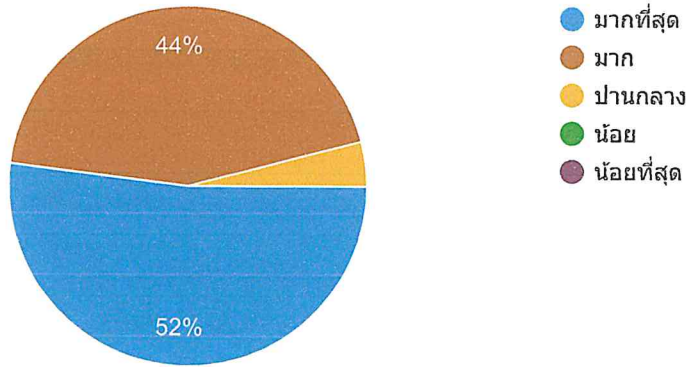
คำตอบ 50 ข้อ



ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

คำตอบ 50 ข้อ

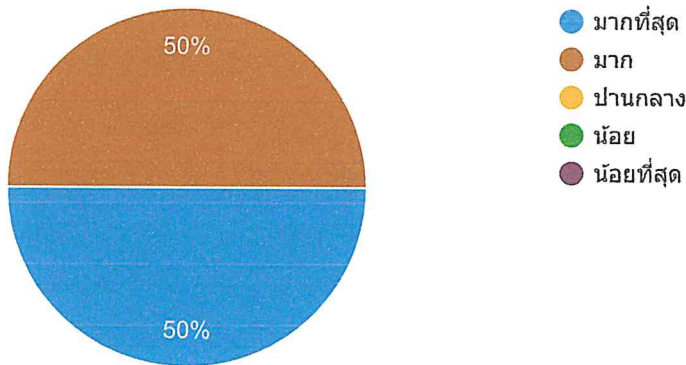
คัดลอก



ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

คำตอบ 50 ข้อ

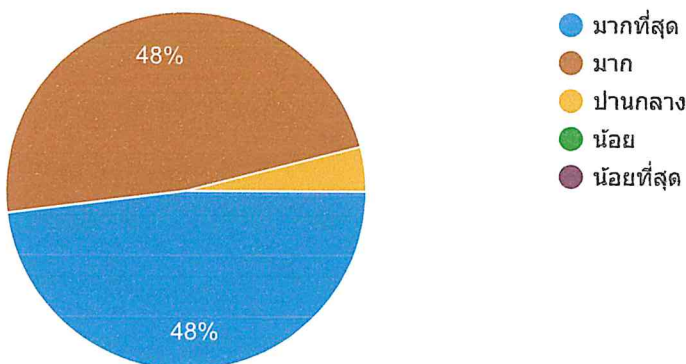
คัดลอก



ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

คำตอบ 50 ข้อ

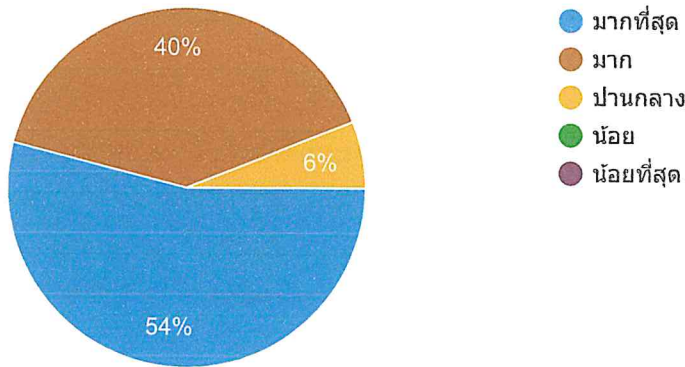
คัดลอก



คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

คัดลอก

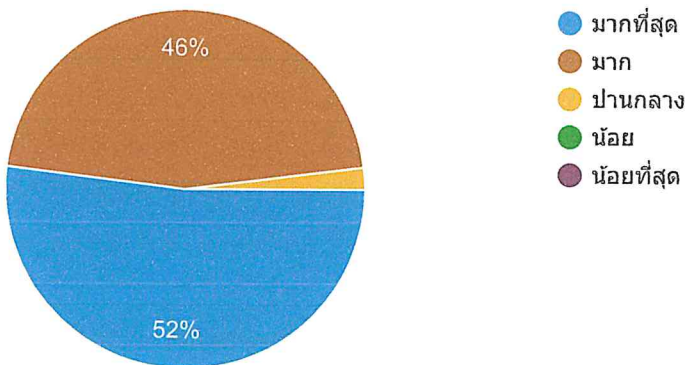
คำตอบ 50 ข้อ



การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

คัดลอก

คำตอบ 50 ข้อ

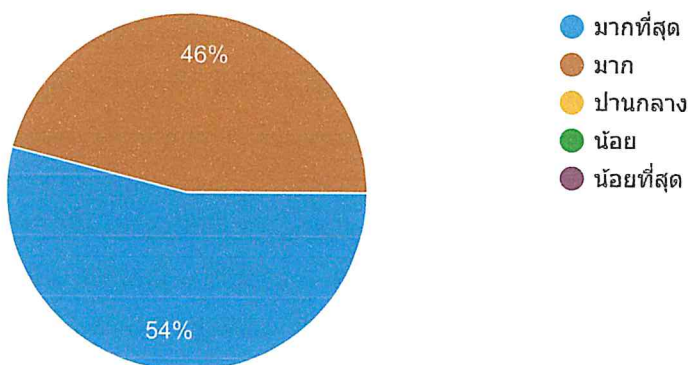


4. ความพึงพอใจต่อผลของการใช้บริการ

ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

คัดลอก

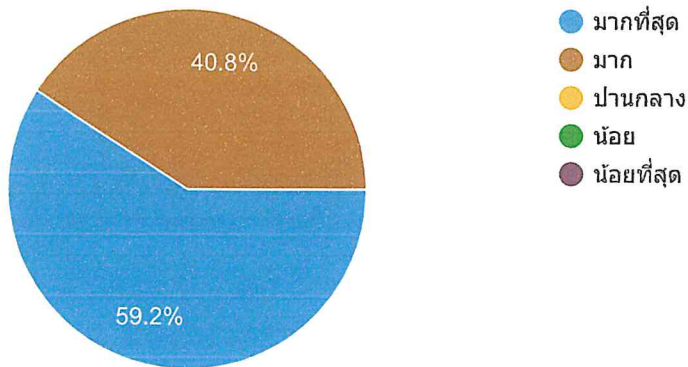
คำตอบ 50 ข้อ



ได้รับบริการที่คุ้มค่า คัมประโยชน์

คัดลอก

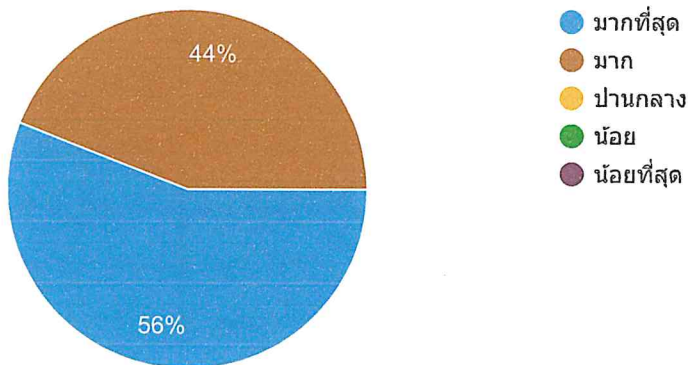
คำตอบ 49 ข้อ



ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

คัดลอก

คำตอบ 50 ข้อ



เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม