



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

ที่ สพ ๗๗๖๐๑/-

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นั้น

บัดนี้ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหัวเขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผล
การประเมิน ฯ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกวรรณ เชียงไร่)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

พันจ่าเอก

(สุชาติ กาฬภักดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

(นางเสาวณี คชคง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

จ่าเอก

(มานพ เกษประทุม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

(นายประเสริฐ บุญประเสริฐ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเมืองนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 60 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	27	45.00	
• หญิง	33	55.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.33	
• 21 - 40 ปี	22	36.67	
• 41 - 60 ปี	28	46.67	
• 60 ปีขึ้นไป	8	13.33	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	28	46.67	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	25.00	
• ปริญญาตรี	17	28.33	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	29	48.33	
• ผู้ประกอบการ	9	15.00	
• นักเรียน/นักศึกษา	4	6.67	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	6	10.00	
• ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	16.67	
• อื่นๆ โปรดระบุรับจ้างทั่วไป.....	2	3.33	
5. ส่วนราชการที่มาติดต่อ			
• สำนักปลัด อบต.หัวเขา	22	36.67	
• กองคลัง	21	35.00	
• กองช่าง	4	6.67	
• กองการศึกษา ฯ	7	11.67	
• กองสาธารณสุข ฯ	6	10.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.33 และมาติดต่องานในส่วนราชการสำนักปลัด อบต.หัวเขา เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 36.67

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	44	8	8	0	0	4.60	92.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	12	6	0	0	4.60	92.00
รวม						4.60	92.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	44	14	2	0	0	4.70	94.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	51	5	4	0	0	4.78	95.67
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	52	7	1	0	0	4.85	97.00
รวม						4.78	95.56
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 การแต่งกายความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ	52	6	2	0	0	4.83	96.67
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	9	1	0	0	4.82	96.33
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	10	0	0	0	4.83	96.67
รวม						4.83	96.56
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	43	11	6	0	0	4.62	92.33
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	12	3	0	0	4.70	94.00
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	49	9	2	0	0	4.78	95.67
รวม						4.70	94.00
5. ด้านความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	47	13	0	0	0	4.78	95.67
รวม						4.74	94.76

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 92.00 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 97.00 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95.67 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.33 การแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.67 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบไปด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.67 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

หมายเหตุ : ระดับความพึงพอใจ

5 = ระดับดีมาก 4 = ระดับดี 3 = ระดับปานกลาง 2 = ระดับพอใช้ 1 = ระดับต้องปรับปรุง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	92.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.56
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	97.11
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.00
5. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	95.67
รวม 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	94.87

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.87

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

1. ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
เพศชาย	27	45.00
เพศหญิง	33	55.00
รวม	60	100.00
1.2 อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	3.33
อายุ 21 - 40 ปี	22	36.67
อายุ 41 - 60 ปี	28	46.67
อายุ 60 ปีขึ้นไป	8	13.33
รวม	60	100.00
1.3 ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	28	46.67
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	25.00
ปริญญาตรี	17	28.33
สูงกว่าปริญญาตรี		0.00
รวม	60	100.00
1.4 อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	29	48.33
ผู้ประกอบการ	9	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	6.67
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	6	10.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	16.67
อื่นๆ ไม่ตรงระบุ ...รับจ้างทั่วไป.....	2	3.33
รวม	60	100.00

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

1.5 ส่วนราชการที่มาติดต่อ	
สำนักปลัด อบต.หัวเขา	22 36.67
กองคลัง	17 28.33
กองช่าง	7 11.67
กองการศึกษา ฯ	4 6.67
กองสาธารณสุข ฯ	10 16.67
รวม	60 100.00

X

1. ด้านเวลา	ประเด็น	ระดับ						รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
		5	4	3	2	1				
1.1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	44	8				60	4.60	0.72	
	ร้อยละ	73.33	13.33	13.33	0.00	0.00	100.00	92.00		
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	12	6			60	4.60	0.67	
	ร้อยละ	70.00	20.00	10.00	0.00	0.00	100.00	92.00		
	รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.60		
							ร้อยละ	92.00		

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ประเด็น	ระดับ						รวมจำนวน แบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
		5	4	3	2	1				
2.1	การติดต่อสอบถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	44	14	2			60	4.70	0.53	
	ร้อยละ	73.33	23.33	3.33	0.00	0.00		94.00		

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 การจัดทำขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	51	5	4			60	4.78	0.56	
ร้อยละ	85.00	8.33	6.67	0.00	0.00		95.67		
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	52	7	1			60	4.85	0.40	
ร้อยละ	86.67	11.67	1.67	0.00	0.00		97.00		
รวม									
3. ค่าบุคคลากรที่ใช้บริการ									
3.1 การแต่งกายความเต็มใจ และความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ	52	6	2			60	4.83	0.46	
ร้อยละ	86.67	10.00	3.33	0.00	0.00		96.67		
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้เป็นต้น	50	9	1			60	4.82	0.43	
ร้อยละ	83.33	15.00	1.67	0.00	0.00		96.33		
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่การ ให้บริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	55	5				60	4.92	0.28	
ร้อยละ	91.67	8.33	0.00	0.00	0.00		98.33		
รวม									
							คะแนนเฉลี่ย	4.86	
							ร้อยละ	97.11	

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการ ความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	43	11	6					60	4.62	0.67
ร้อยละ	71.67	18.33	10.00	0.00	0.00			92.33		
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	12	3					60	4.70	0.56
ร้อยละ	75.00	20.00	5.00	0.00	0.00			94.00		
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	49	9	2					60	4.78	0.49
ร้อยละ	81.67	15.00	3.33	0.00	0.00			95.67		
รวม										
								คะแนนเฉลี่ย	4.70	
								ร้อยละ	94.00	
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับใด										
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	47	13						60	4.78	0.42
ร้อยละ	78.33	21.67	0.00	0.00	0.00			95.67		
รวม										
								คะแนนเฉลี่ย	4.78	
								ร้อยละ	95.67	
รวมทั้ง ๒ ด้าน คิดเป็นร้อยละ										
								คะแนนเฉลี่ย	4.74	
								ร้อยละ	94.87	