



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแหลม อำเภอมะหิทธิ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ ๘๒๗๐๑/๖๒๓

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมจัดให้มีจุดบริการประชาชน ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลม ในการขอรับบริการงานด้านต่างๆ อาทิเช่น งานพัฒนาชุมชน งานจัดเก็บรายได้ ซึ่งประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลม ตามที่จัดไว้ให้ นั้น

จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลม จำนวน ๘๐ คน ผลปรากฏตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางปวิศา แสงศักดิ์)

นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล .....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอารีย์ คำแอ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล .....

(ลงชื่อ).....

(นายปรเมศวร์ ชุมทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแหลม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล .....

(ลงชื่อ).....

(นายเสถียร ถาวรบุรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลม

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแหลม อำเภอสว่างวีระ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี 2563

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
- ☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                  |   |   |   |   |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                |                  |   |   |   |   |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            |                  |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                |                  |   |   |   |   |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         |                  |   |   |   |   |
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                  |   |   |   |   |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               |                  |   |   |   |   |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       |                  |   |   |   |   |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               |                  |   |   |   |   |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |                  |   |   |   |   |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        |                  |   |   |   |   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์รับออกจอบบริการ                                              |                  |   |   |   |   |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                 |                  |   |   |   |   |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                    |                  |   |   |   |   |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                |                  |   |   |   |   |

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแหลม อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปี 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน

| ข้อมูลทั่วไป                                                                                                                                                                                                                        | จำนวน<br>(คน)           | ร้อยละ                  | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| 1. เพศ <ul style="list-style-type: none"> <li>ชาย</li> <li>หญิง</li> </ul>                                                                                                                                                          | 38<br>42                | 48<br>53                |          |
| 2. อายุ <ul style="list-style-type: none"> <li>ต่ำกว่า 20 ปี</li> <li>21 - 40 ปี</li> <li>41 - 60 ปี</li> <li>60 ปีขึ้นไป</li> </ul>                                                                                                | 8<br>17<br>35<br>20     | 10<br>21<br>44<br>25    |          |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> <li>ประถมศึกษา</li> <li>มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>ปริญญาตรี</li> <li>สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>                                                        | 19<br>40<br>20<br>1     | 24<br>50<br>25<br>1     |          |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>ผู้ประกอบการ</li> <li>ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>อื่นๆ โปรดระบุ : นักเรียน</li> </ul> | 30<br>6<br>35<br>4<br>5 | 38<br>8<br>44<br>5<br>6 |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 44

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                              | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |   |   | $\bar{x}$   | ร้อยละ       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|---|---|-------------|--------------|
|                                                                                                         | ⑤                    | ④  | ③  | ② | ① |             |              |
| <b>1. ด้านเวลา</b>                                                                                      |                      |    |    |   |   |             |              |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                               | 66                   | 10 | 3  | 1 | 0 | 4.74        | 94.75        |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                           | 64                   | 13 | 3  | 0 | 0 | 4.76        | 95.25        |
| <b>รวม</b>                                                                                              |                      |    |    |   |   | <b>4.75</b> | <b>95</b>    |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                       |                      |    |    |   |   |             |              |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                               | 41                   | 30 | 9  | 0 | 0 | 4.40        | 88.00        |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                       | 51                   | 25 | 4  | 0 | 0 | 4.59        | 91.75        |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                        | 52                   | 21 | 7  | 0 | 0 | 4.56        | 91.25        |
| <b>รวม</b>                                                                                              |                      |    |    |   |   | <b>4.52</b> | <b>90.33</b> |
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                       |                      |    |    |   |   |             |              |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                              | 61                   | 12 | 7  | 0 | 0 | 4.68        | 93.5         |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                      | 60                   | 13 | 4  | 0 | 0 | 4.70        | 94.00        |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น              | 46                   | 20 | 14 | 0 | 0 | 4.40        | 88.00        |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 55                   | 18 | 7  | 0 | 0 | 4.60        | 92.00        |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       | 50                   | 17 | 13 | 0 | 0 | 4.46        | 89.25        |
| <b>รวม</b>                                                                                              |                      |    |    |   |   | <b>4.57</b> | <b>91.35</b> |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |             |              |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                | 60                   | 15 | 5  | 0 | 0 | 4.69        | 93.75        |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                               | 55                   | 20 | 5  | 0 | 0 | 4.63        | 92.5         |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                    | 60                   | 14 | 6  | 0 | 0 | 4.68        | 93.5         |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                        | 64                   | 10 | 6  | 0 | 0 | 4.73        | 94.5         |
| <b>รวม</b>                                                                                              |                      |    |    |   |   | <b>4.68</b> | <b>93.56</b> |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                           | 61                   | 14 | 5  | 0 | 0 | 4.70        | 94           |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.25 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 91.75 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 91.25 และรองลงมาเป็น การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.50 รองลงมาเป็น การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ถือปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 89.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.75 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ 93.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดีมาก)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.แหลม  
อำเภอ หัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ      | ร้อยละ       |
|---------------------------------|--------------|
| 1. ด้านเวลา                     | 95.00        |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ      | 90.33        |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ      | 91.35        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก       | 93.56        |
| <b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b> | <b>94.00</b> |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.56 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.35 ตามลำดับ