



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ..... โทร. ๐-๕๔๐๐-๒๒๐๖.....

ที่ นม ๗๑๒๐๑/..... วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง..... รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ เกี่ยวกับงานบริการประชาชน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและนำไปพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๓๐ ราย เป็นชาย ๔๕ คน หญิง ๘๕ คน ผลการประเมินรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเมทินี เหวีจิตร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(นางสาวพรรณวรีท ขาญเจริญ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายคะเชนทร์ โยสุน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

(นางปะกองแก้ว ประทุมทิพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ  
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕**

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ  
จำนวน ๑๓๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
ชาย	๔๕	๓๔.๖๐	
หญิง	๘๕	๖๕.๔๐	
๒.อายุ			
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๐	๑๕.๔๐	
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๑๙.๒๐	
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๒	๓๒.๓๐	
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔๓	๓๓.๑๐	
๓.การศึกษา			
ประถมศึกษา	๒๓	๑๗.๗๐	
มัธยมศึกษา	๓๔	๒๖.๒๐	
ปวช./ปวส.	๒๙	๒๒.๓๐	
ปริญญาตรี	๔๑	๓๑.๕๐	
ปริญญาโท	๓	๒.๓๐	
อื่นๆ	-	-	
๔.อาชีพ			
เกษตรกร	๑๑	๘.๕๐	
ค้าขาย	๓๐	๒๓.๑๐	
รับจ้าง	๒๑	๑๖.๒๐	
รับราชการ	๑๒	๙.๒๐	
ธุรกิจส่วนตัว	๔๑	๓๑.๕๐	
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๑.๕๐	
อื่นๆ	-	-	

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๘๕ คน (๖๕.๔๐%) เป็นชาย ๔๕ คน (๓๔.๖๐%) เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน (๑๕.๔๐%) อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๕ คน (๑๙.๒๐%) อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๔๒ คน (๓๒.๓๐%) อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔๓ คน (๓๓.๑๐%)

ด้านการศึกษา พบว่าผู้มาขอใช้บริการมีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๓ คน (๑๗.๗๐%) ระดับมัธยม จำนวน ๓๔ คน (๒๖.๒๐%) ระดับปวช./ปวส. จำนวน ๒๙ คน (๒๒.๓๐%) ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๑ คน (๓๑.๕๐%) ระดับปริญญาโท จำนวน ๓ คน (๒.๓๐%)

ด้านอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๑ คน (๘.๕๐%) อาชีพค้าขาย จำนวน ๓๐ คน (๒๓.๑๐%) อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๑ คน (๑๖.๒๐%) อาชีพรับราชการ จำนวน ๑๒ คน (๙.๒๐%) อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๑ คน (๓๑.๕๐%) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน (๑๑.๕๐%)

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เนื่องจากการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

## ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

จากการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินสามารถประมวลผลได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	๖๑	๕๓	๑๕	๑
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๖๒	๕๓	๑๓	๒
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	๖๐	๕๓	๑๔	๓
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๖๓	๔๘	๑๗	๒
<b>๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ</b>				
๕) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	๗๑	๓๗	๑๙	๓
๖) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๖๔	๕๐	๑๔	๒
๗) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๖๕	๕๕	๗	๓
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๘) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	๖๒	๕๓	๑๒	๓
๙) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๘๕๙	๕๐	๑๗	๔
๑๐) อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๖	๕๑	๑๑	๒

## สรุปผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

**ด้านที่ ๑** ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก เป็นจำนวนมากที่สุด ทั้งสี่ข้อ ได้แก่

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๑ คน ร้อยละ ๔๖.๙๒

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๒ คน ร้อยละ ๔๗.๖๙

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๐ คน ร้อยละ ๔๖.๑๕

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๓ คน ร้อยละ ๔๘.๔๖

**ด้านที่ ๒** ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ประชาชนนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก เป็นจำนวนมากที่สุด ทั้งสามข้อ ได้แก่

๒.๑ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่นุ่งยาก ชับซ้อน ชัดเจน ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๗๑ คน ร้อยละ ๕๔.๖๒

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๔ คน ร้อยละ ๔๙.๒๓

๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๕ คน ร้อยละ ๕๐.๐๐

**ด้านที่ ๓** ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก เป็นจำนวนมากที่สุด ทั้งสามข้อ ได้แก่

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๒ คน ร้อยละ ๔๗.๖๙

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๕๙ คน ร้อยละ ๔๕.๓๘

๓.๓ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๖๖ คน ร้อยละ ๕๐.๗๗

ในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล  
ชนงพระ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐
- ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐
- ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐

**ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ**

- ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๐
- ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐
- ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๐
- ระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐
- ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐
- ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐

**รวมผลประเมินทั้ง ๓ ด้าน มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘.๐๓**



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ณ จุดบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผล เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องด้านต่างให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

★ โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่าง  ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

- ๑ เพศ  ชาย  หญิง
- ๒ อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ ขึ้นไป
- ๓ การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  อื่นๆ ระบุ.....
- ๔ อาชีพ  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  
 ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> งานสวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> งานป้องกันไข้เลือดออกและโรคต่างๆ
<input type="checkbox"/> งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> งานรักษาและพยาบาล/บริการฉุกเฉิน
<input type="checkbox"/> งานเกษตร	<input type="checkbox"/> งานกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย
<input type="checkbox"/> งานจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> งานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> งานร้องเรียน/ร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> งานภาษีโรงเรือน/บำรุงท้องที่(ที่ดิน)/ป้าย
<input type="checkbox"/> งานข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> งานชำระค่าน้ำประปา/ขยะมูลฝอย
<input type="checkbox"/> งานส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรม	<input type="checkbox"/> งานขออนุญาต เช่น น้ำประปา น้ำบาดาล ก่อสร้าง ไฟฟ้า
<input type="checkbox"/> งานโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	<input type="checkbox"/> งานสถานที่และไฟสาธารณะ
<input type="checkbox"/> งานขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	<input type="checkbox"/> งานบำรุงรักษาดถนนและสะพาน
<input type="checkbox"/> งานป้องกันพิษสุนัขบ้า	<input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย				
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่				
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง				
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ</b>				
๕) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่นุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน				
๖) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว				
๗) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๘) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ				
๙) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
๑๐) อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....