



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน (สำนักปลัด) โทร. ๐ ๓๗๒๑ ๘๘๖๐

ที่ ปจ ๗๔๗๐๑/-

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ อบต.สะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.สะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. **สรุปข้อมูลทั่วไป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ พอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ อยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

พิจารณาแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามประกาศที่เสนอมาร่วมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดลงนามในประกาศที่เสนอมาร่วมนี้

(นางสาวฉวีวรรณ อัจหาญ)

นักวิชาการพัสดุ ปฏิบัติการ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน

(นายณรงค์ศักดิ์ ลือคำหาญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน
เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บัดนี้ สำรองความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจดังกล่าว ดังนี้

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	
	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๕๐	ดีมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๖.๖๗	ดีมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๑๗	ดีมาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๙๕.๐๐	ดีมาก
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๙๑.๖๗	ดีมาก
รวม	๙๑.๖๗	ดีมาก

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณรงค์ศักดิ์ ลือคำหาญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๗	๔๘.๓๖
หญิง	๖๓	๕๑.๖๔
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๓๗.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๓.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๕๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๕๔	๔๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๑.๖๗
ปริญญาตรี	๔	๓.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๒	๕๑.๖๗
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๖.๖๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐

สรุปข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	59	42	18	1	0	49.17
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	52	65	2	1	0	43.33
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	60	20	30	10	0	50.00
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	80	32	8	0	0	66.67
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	117	1	1	1	0	97.50
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	72	29	18	1	0	60.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	101	5	13	1	0	84.17
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92	15	12	1	0	76.67
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	60	20	30	10	0	50.00
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม	80	32	8	0	0	66.67
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	116	2	1	1	0	96.67
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	72	29	18	1	0	60.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95	18	5	2	0	79.17
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์	113	1	4	1	1	94.17
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	112	1	5	2	0	93.33
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	80	32	8	0	0	66.67
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	92	16	12	0	0	76.67
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	92	16	12	0	0	76.67
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92	16	12	0	0	76.67
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	92	16	12	0	0	76.67
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ	114	1	5	0	0	95.00
4.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	91	17	12	0	0	75.83
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	110	5	5	0	0	91.67

สรุป ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เรื่องความสะดวก ที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ พอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คือ ได้รับการตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ตามลำดับ

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่.พอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ รองลงมาพอใจความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ร้อยละ ๖๖.๖๗ และพอใจ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๗ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗

๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเรื่องได้รับการตรงตามความต้องการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และพึงพอใจเรื่อง การได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ รองลงมา คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ อยู่ใน ระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหิน ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	
	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๕๐	ดีมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๙๖.๖๗	ดีมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๑๗	ดีมาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๙๕.๐๐	ดีมาก
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๙๑.๖๗	ดีมาก
รวม	๙๑.๖๗	ดีมาก