



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา

ที่ สข. ๘๒๗๐๑/๔๕๔ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางจิราภรณ์ ธรรมรัตน์)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็น ปลัด อบต.วัดจันทร์

- เพชร ทาน

(ลงชื่อ)

(นายกิตติศักดิ์ เพชรพรหมศรี)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

(ลงชื่อ)

(นายณัฐกิตติ ทองเมือง)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอสตึงพระ จังหวัดสงขลา
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์
อำเภอสตึงพระ จังหวัดสงขลา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์
อำเภอสีทอง จังหวัดสงขลา
www.watchan.go.th
โทร.๐-๗๕๕๓-๖๑๘๑

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอสตึงพระ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลวัดจันทร์ที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พื่อน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒
หญิง	๕๘	๕๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐-๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๙	๔๙
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
รวม	๑๒๘	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
ร้อยละ	๒๕.๖	๕๓.๔๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๐๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๐๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐

๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐
๓.๔ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
รวม	๒๐๘	๔๐๐	๑๔๗	๔๕	๐
ร้อยละ	๒๖	๕๐	๑๘.๓๘	๕.๖๓	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๐	๒๕	๕	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๓.๓๓	๘.๓๓	๑.๖๗	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๖.๗๑	๕๓	๑๗.๘๑	๒.๔๘	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๓.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๒๐.๖๐
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๐.๔๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๒๓.๐๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๗.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๙.๘๐
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๓๙.๐๐
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๑๘.๓๘
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๕.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก	ร้อยละ	๕๓.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๘.๓๓
- พึงพอใจ	ร้อยละ	๑.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ

- ✚ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- ✚ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓
- ✚ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓
- ✚ พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๖๗
- ✚ พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- ✚ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์ อำเภอสตึงพระ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี
- ☐ ๒๐-๔๐ ปี
- ☐ ๔๑-๖๐ ปี
- ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/
เทียบเท่า
- ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

- ☐ นักศึกษา
- ☐ ข้าราชการ
- ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ เกษตรกร
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ อื่นๆ

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ					

๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบสะตวต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....