



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด...องค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม โทร.๐-๗๕๖๕-๐๑๒๐

ที่...กบ ๗๕๒๐๑/๗๓๘...ลงวันที่...๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานปลัด เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้านงานบริการ โดยเริ่มดำเนินการ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๒๒ ราย เป็นชาย ๕๙ คน หญิง ๖๓ คน ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจอมขวัญ เจริญรูป)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายพรชัย บำรุงภักดิ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางปรียา ศรีชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม

(นายศรชัย อินทร์ฤทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ (สำนักงานปลัด)**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- |                            |                                                   |                                                                |                                        |                                         |
|----------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| ๑. เพศ                     | ๑. <input type="checkbox"/> ชาย                   | ๒. <input type="checkbox"/> หญิง                               |                                        |                                         |
| ๒. อายุ                    | ๑. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี         | ๒. <input type="checkbox"/> ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๓. <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๖๐ ปี | ๔. <input type="checkbox"/> ๖๐ ปีขึ้นไป |
| ๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด | ๑. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา            | ๒. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า |                                        |                                         |
|                            | ๓. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี             | ๔. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี                   |                                        |                                         |
| ๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  | ๑. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๒. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ       |                                        |                                         |
|                            | ๓. <input type="checkbox"/> ประชาชนผู้รับบริการ   | ๔. <input type="checkbox"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   |                                        |                                         |
|                            | ๕. <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....   |                                                                |                                        |                                         |

**ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนักดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด    ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก    ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง  
 ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย    ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                       | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                     |                  |   |   |   |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                             |                  |   |   |   |   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                         |                  |   |   |   |   |
| <b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                      |                  |   |   |   |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                             |                  |   |   |   |   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                     |                  |   |   |   |   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                      |                  |   |   |   |   |
| <b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                      |                  |   |   |   |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                    |                  |   |   |   |   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น           |                  |   |   |   |   |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ |                  |   |   |   |   |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                     |                  |   |   |   |   |
| <b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |                  |   |   |   |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ                                                 |                  |   |   |   |   |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                              |                  |   |   |   |   |
| ๔.๓ ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                  |                  |   |   |   |   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                      |                  |   |   |   |   |

**ข้อเสนอแนะ** .....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ( สำนักปลัด )

องค์การบริหารส่วนตำบลดินอุดม อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|------------|--------|----------|
| ๑. เพศ                               |            |        |          |
| • ชาย                                | ๕๙         | ๔๘.๓๖  |          |
| • หญิง                               | ๖๓         | ๕๑.๖๔  |          |
| ๒. อายุ                              |            |        |          |
| • ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๒๐         | ๑๖.๓๙  |          |
| • ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๔๗         | ๓๘.๕๒  |          |
| • ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๔๐         | ๓๒.๗๙  |          |
| • ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๑๕         | ๑๒.๓๐  |          |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด               |            |        |          |
| • ประถมศึกษา                         | ๕๖         | ๔๕.๙๐  |          |
| • มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๖๒         | ๕๐.๘๒  |          |
| • ปริญญาตรี                          | ๔          | ๓.๒๘   |          |
| • สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๐          | ๐.๐๐   |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |            |        |          |
| • เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๖๔         | ๕๒.๔๖  |          |
| • ผู้ประกอบการ                       | ๐          | ๐.๐๐   |          |
| • ประชาชนผู้รับบริการ                | ๕๖         | ๔๕.๙๐  |          |
| • องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๐          | ๐.๐๐   |          |
| • อื่นๆ ไปรตระบุ นักเรียน            | ๒          | ๑.๖๔   |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

**ตอนที่ ๒** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                            | ระดับความพึงพอใจ(คน) |     |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|-----|
|                                                                                                       | (๕)                  | (๔) | (๓) | (๒) | (๑) |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                     |                      |     |     |     |     |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                             | ๐                    | ๘๖  | ๒๐  | ๑๖  | ๐   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                         | ๐                    | ๘๘  | ๒๑  | ๑๓  | ๐   |
| <b>รวม</b>                                                                                            |                      |     |     |     |     |
| <b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                      |                      |     |     |     |     |
| ๒.๑ การติดตั้งป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                         | ๑                    | ๘๗  | ๑๙  | ๑๕  | ๐   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                     | ๕                    | ๘๙  | ๑๘  | ๑๐  | ๐   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                      | ๑๒                   | ๘๗  | ๒๒  | ๑   | ๐   |
| <b>รวม</b>                                                                                            |                      |     |     |     |     |
| <b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                      |                      |     |     |     |     |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                            | ๙                    | ๙๑  | ๒๐  | ๒   | ๐   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                    | ๑๖                   | ๘๘  | ๑๘  |     | ๐   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น           | ๘๖                   | ๒๘  | ๔   | ๔   | ๐   |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๓๐                   | ๙๐  | ๒   |     | ๐   |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                     | ๒๑                   | ๘๙  | ๑๐  | ๒   | ๐   |
| <b>รวม</b>                                                                                            |                      |     |     |     |     |
| <b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |                      |     |     |     |     |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ                                                 | ๓๒                   | ๘๗  | ๓   | ๐   | ๐   |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                              | ๑๒                   | ๙๕  | ๑๕  | ๐   | ๐   |
| ๔.๓ ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                  | ๒๕                   | ๙๑  | ๔   | ๒   | ๐   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                      | ๓๕                   | ๘๗  | ๐   | ๐   | ๐   |

## **สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ สำนักปลัด**

### **๑.ด้านเวลา**

๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๔

๑.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

### **๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๒.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมาก จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๕

๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

### **๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕

๓.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๓.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๔

๓.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗

๓.๕ ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๕

### **๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๔.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๖

๔.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๔

๔.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑