



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทิง.....  
ที่ นฐ ๗๙๔๐๒/..... วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๘.....  
เรื่อง รายงานสรุปผลช่องทางสำหรับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล.....  
คลองนกกระทิง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทิง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทิง ได้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบช่องทางการแสดงความคิดเห็นของเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทิง/Facebook และเพจไม่พบข้อคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาววรรณมา ต่ายใหญ่เที่ยง  
เจ้าพนักงานธุรการ

นางสาวสุกัญญา แสงอนันต์  
หัวหน้าสำนักปลัด

นางสาวยุวดี อินทโชติ  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทิง

นายมานพ ศรีสุข  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทิง



รายงานความพึงพอใจการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบล

คลองนกรทะเล ประจำปี ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกรทะเล  
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นวิธีการที่ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงเพียงไร อีกทั้งยังสามารถนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงได้อีกด้วย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงจึงจัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงประจำปี ๒๕๖๘ ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ หวังว่าข้อมูลการประเมินความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงและเป็นข้อมูลสำหรับการอ้างอิงในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๗-กันยายน ๒๕๖๘

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๔๘	๔๘.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านการระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒	๕๘	๒๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๕	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๘	๒๒	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓๒</b>	<b>๒๖๙</b>	<b>๙๘</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๖.๔๐</b>	<b>๕๓.๘๐</b>	<b>๑๙.๖๐</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/รอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๘</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๙๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๓.๖๐</b>	<b>๕๘.๒๐</b>	<b>๑๘.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๐	๑๒	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๒	๔๖	๑๘	๑๔	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๖๖	๑๒	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๗</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๔๓</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๕.๘๘</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๘.๗๕</b>	<b>๕.๓๗</b>	<b>๐.๐๐</b>

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๖๖</b>	<b>๒๒</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๓๖.๖๗</b>	<b>๕๕.๓๓</b>	<b>๗.๓๓</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>	<b>๒๘.๑๔</b>	<b>๕๔.๔๓</b>	<b>๑๕.๙๗</b>	<b>๑.๕๖</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	$\frac{๔๐๕.๓๙}{๕} = ๘๑.๐๗๘$ ดังนั้นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๗๘ $\frac{๘๑.๐๗๘}{๑๐๐} \times ๑๐๐ = ๘๑.๐๗๘$ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๗๘				

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล คลองนกกระทุง ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๘๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๕
- พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ , พึงพอใจมากร้อยละ ๔๕.๔๓ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ , พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๕๗)
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๑.๐๐

### จุดเด่นของการให้บริการ

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

### ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง