



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย (สำนักปลัด) โทร. ๐ ๓๗๒๑ ๘๓๒๖ ต่อ ๑๑

ที่ ปจ ๗๑๙๐๑/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ อบต.โคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลายได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.โคกไม้ลาย 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 จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามประกาศที่เสนอมาร่วมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดลงนามในประกาศที่เสนอมาร่วมนี้

จำเอก

(จรินทร์ ออมทรัพย์วัฒนา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย

(นายปราโมช สิงห์กุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย  
เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย อำเภอเมืองปราชินบุรี จังหวัดปราชินบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บัดนี้ สำรองความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย 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 ๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายปราโมช สิงห์กุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๗	๔๘.๓๖
หญิง	๖๓	๕๑.๖๔
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๗
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๓๘.๕๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๓.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	๕๔	๔๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๑.๖๗
ปริญญาตรี	๔	๓.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๒	๕๑.๖๗
ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๖.๖๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ โปรดระบุ <u>นักเรียน</u>	๒	๑.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๑๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

สรุปข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	5	4	3	2	1	
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
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
<b>1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน</b>	<b>117</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>97.50</b>
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	72	29	18	1	0	60.00
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
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
<b>2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ</b>	<b>116</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>96.67</b>
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	72	29	18	1	0	60.00
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95	18	5	2	0	79.17
<b>3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์</b>	<b>113</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>94.17</b>
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
<b>4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
<b>4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>95.00</b>
4.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	91	17	12	0	0	75.83
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	<b>110</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>91.67</b>

## 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 และพึงพอใจเรื่องการ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ รองลงมา คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ อยู่ใน ระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย 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



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  3) 41 - 60 ปี  4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  2) ผู้ประกอบการ  
 3) ประชาชนผู้รับบริการ  4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม**

- ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับดีมาก 4 ระดับดี 3 ระดับปานกลาง 2 ระดับพอใช้ 1 ระดับต้องปรับปรุง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)</b>					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้