



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย (สำนักปลัด) โทร. ๐ ๓๗๒๑ ๘๓๒๖

ที่ ปจ ๗๑๙๐๑/

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.โคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย

### ๑. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลายได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.โคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านเวลา ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บัดนี้ สำรองความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.โคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจดังกล่าว ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๗๒.๐๐	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๙๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๑๐	มาก
รวม ๔ ด้าน	๗๘.๖๗	มาก

### ๒. ข้อพิจารณา

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เห็นควรประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดลงนามในประกาศที่เสนอมาพร้อมนี้


  
(นางบุญญาดา ศรีสุข)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นควรดำเนินการตามเสนอ



(จำเอกจรินทร์ ออมทรัพย์วัฒนา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย

- ทราบ/ดำเนินการต่อไป

  
(นายปราโมช สิงห์กุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย  
เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ สำรองความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลการสำรวจดังกล่าว ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๗๒.๐๐	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๙๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๑๐	มาก
รวม ๔ ด้าน	๗๘.๖๗	มาก

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายปราโมช สิงห์กุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม**

- ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับดีมาก ๔ ระดับดี ๓ ระดับปานกลาง ๒ ระดับพอใช้ ๑ ระดับต้องปรับปรุง

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 ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

ข้อเสนอแนะ

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
● ชาย	๓๒	๓๒
● หญิง	๖๘	๖๘
<b>๒. อายุ</b>		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๐	๖๐
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๖
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
● ประถมศึกษา	๔๐	๔๐
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๔	๕๔
● ปริญญาตรี	๖	๖
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๗	๔๗
● ผู้ประกอบการ	๑๗	๑๗
● ประชาชนผู้รับบริการ	๓๖	๓๖
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
● อื่นๆ โปรตระบุ <u>นักเรียน</u>	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	SD	เกณฑ์การประเมิน
	⑤	④	③	②	①					
<b>๑. ด้านเวลา</b>										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๖๐	๓๕	๕	๐	๑๐๐	๓.๕๕	๗๑.๐๐	๐.๕๙	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๖๕	๓๕	๐	๐	๑๐๐	๓.๖๕	๗๓.๐๐	๐.๔๘	มาก
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๐	๗๖	๒๔	๐	๑๐๐	๒.๗๖	๕๕.๒๐	๐.๔๓	ปานกลาง
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๗๘	๒๒	๐	๐	๑๐๐	๓.๗๘	๗๕.๖๐	๐.๔๑	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๙๐	๑๐	๐	๐	๑๐๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๓๐	มาก
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๘๐	๑๓	๗	๐	๑๐๐	๓.๗๓	๗๔.๖๐	๐.๕๘	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๗๔	๒๐	๖	๐	๑๐๐	๓.๖๘	๗๓.๖๐	๐.๕๘	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๐	๘๘	๑๑	๑	๐	๑๐๐	๓.๘๗	๗๗.๔๐	๐.๓๖	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๒	๐	๐	๐	๑๐๐	๔.๙๘	๙๙.๖๐	๐.๑๔	มากที่สุด
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๗	๔	๔	๐	๑๐๐	๔.๗๓	๙๔.๖๐	๐.๗๒	มากที่สุด
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๖	๓๓	๙	๑	๑	๑๐๐	๔.๔๒	๘๘.๔๐	๐.๗๘	มาก
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗๓	๒๐	๔	๓	๐	๑๐๐	๔.๖๓	๙๒.๖๐	๐.๗๐	มากที่สุด
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๖	๓๐	๑๔	๐	๐	๑๐๐	๔.๕๖	๘๘.๔๐	๐.๗๒	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๔	๓๕	๓	๘	๐	๑๐๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	๐.๘๘	มาก
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๖๘	๒๔	๕	๓	๐	๑๐๐	๔.๕๗	๙๑.๔๐	๐.๗๒	มากที่สุด

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ และ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับมากที่สุด)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๗๒.๐๐	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๙๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๑๐	มาก
รวม ๔ ด้าน	๗๘.๖๗	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกไม้ลาย ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗