



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ
และความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธาดู
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนามาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ จำนวน ๑๐๐ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่การให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๐ คน
หญิง จำนวน ๖๐ คน

๒. อายุ

๑. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี	จำนวน ๕ คน
๒. ระหว่าง ๑๖ -๒๕ ปี	จำนวน ๒๑ คน
๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี	จำนวน ๑๘ คน
๔. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี	จำนวน ๓๔ คน
๕. ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี	จำนวน ๑๔ คน
๖. มากกว่า ๕๕ ปี	จำนวน ๘ คน
๗. อื่น	ไม่มี

๓. การศึกษา

๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๑๒ คน
๒. มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๑๗ คน
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๘ คน
๔. อนุปริญญา	จำนวน ๒๘ คน
๕. ปริญญาตรี	จำนวน ๒๓ คน
๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน
๗. อื่น ๆ (ระบุ).....	

๔. อาชีพ

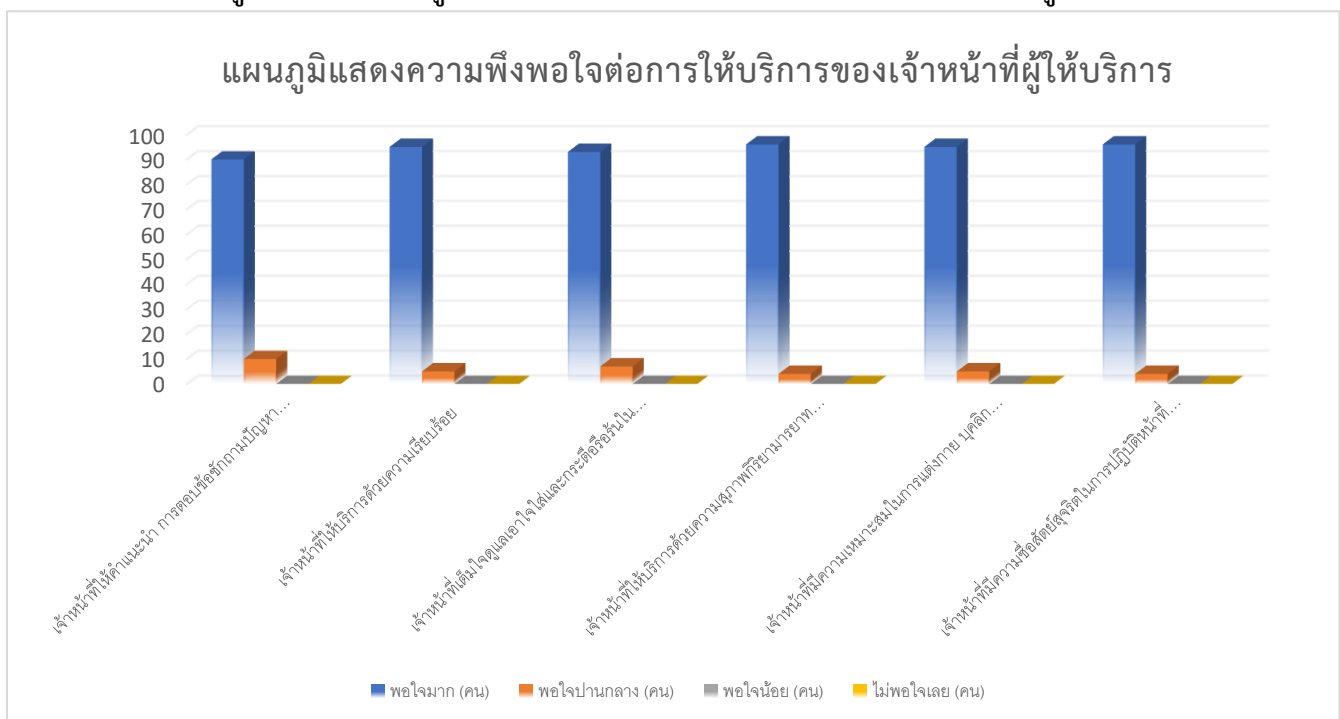
๑. นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๕ คน
๒. ข้าราชการ	จำนวน ๑๘ คน
๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๙ คน
๔. ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๑๓ คน
๕. เกษตรกร	จำนวน ๔๕ คน
๖. อื่น ๆ(ระบุ).....	จำนวน ๑๐ คน

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	๙๐	๑๐	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	๙๕	๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	๙๓	๗	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้บริการเรียบร้อย	๙๖	๔	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๖	๔	๐	๐
รวม (ร้อยละ)	๙๔.๑๗	๕.๘๓	๐	๐

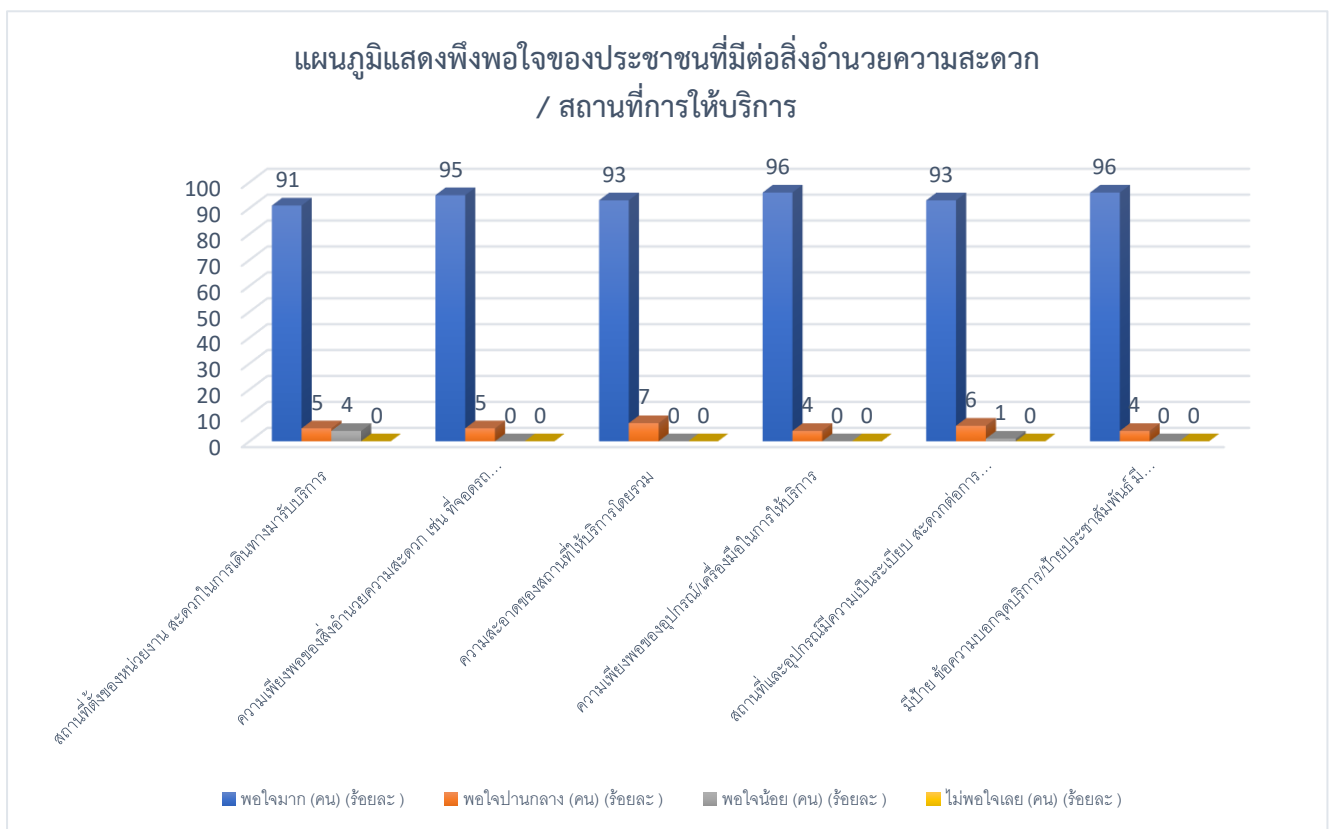
รูปภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตารางที่ ๒ ตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่การให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ)
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ	๙๑	๕	๔	๐
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๕	๕	๐	๐
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๓	๗	๐	๐
ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	๙๖	๔	๐	๐
สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๙๓	๖	๑	๐
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๖	๔	๐	๐
รวม (ร้อยละ)	๙๔	๕.๑๗	๐.๘๓	๐

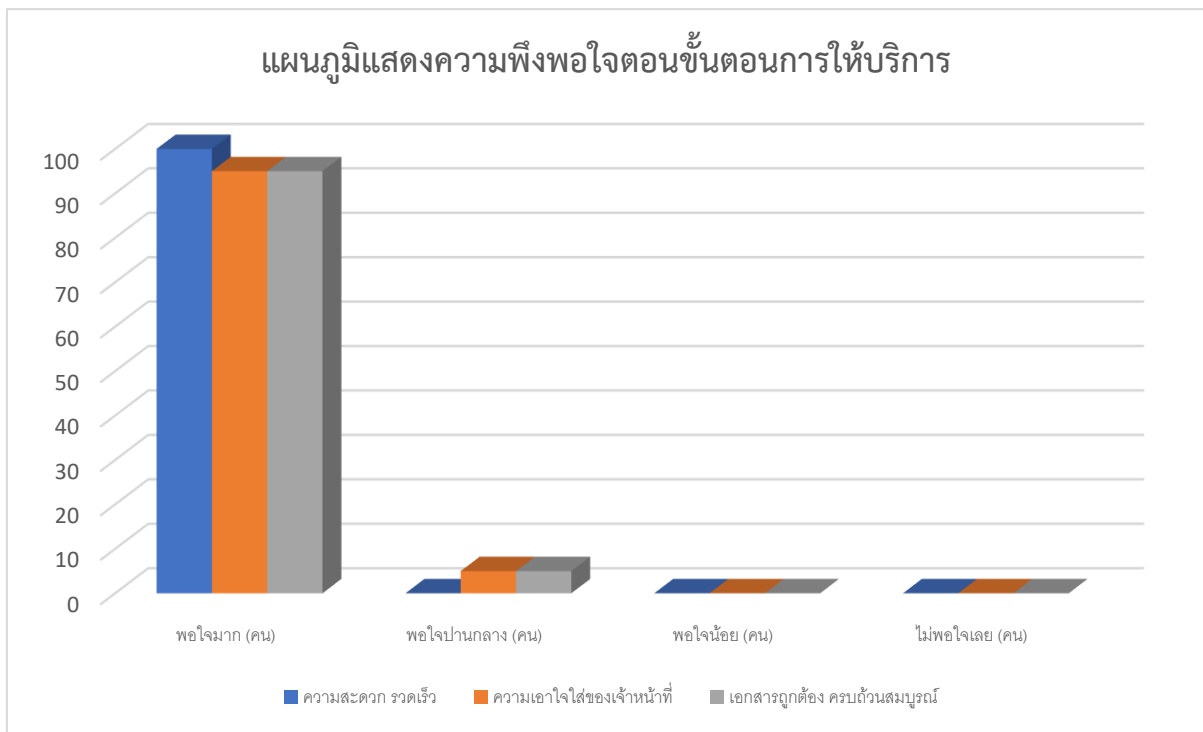
รูปภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่การให้บริการ



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ)
ความสะดวก รวดเร็ว	๑๐๐	๐	๐	๐
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	๙๕	๕	๐	๐
เอกสารถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์	๙๕	๕	๐	๐
รวม (ร้อยละ)	๙๖.๖๗	๓.๓๓	๐	๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ตอนที่ ๒ ผู้ประเมินมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ แยกออกเป็นรายด้านดังนี้

๑. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก ระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อย

และไม่พอใจ โดยการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๑๗ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๕.๙๓

๒. ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่การให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก ระดับพอใจปานกลาง และระดับพื่อน้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่พอใจ โดยการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๔ ในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๕.๑๗ และในระดับพื่อน้อย เฉลี่ยร้อยละ ๐.๘๓

๓. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมาก ระดับพอใจปานกลาง และระดับพื่อน้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่พอใจ โดยการประเมินทั้ง ๓ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๖๗ ในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๕๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

-ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

ภาคผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
สิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย ☐

หญิง ☐

๒. อายุ

๑. อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี ☐

๒. ระหว่าง ๑๖ -๒๕ ปี ☐

๓. ระหว่าง ๒๖-๓๕ ปี ☐

๔. ระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ☐

๕. ระหว่าง ๔๖-๕๕ ปี ☐

๖. มากกว่า ๕๕ ปี ☐

๗. อื่น ☐

๓. การศึกษา

๑. ประถมศึกษา ☐

๒. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐

๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐

๔. อนุปริญญา ☐

๕. ปริญญาตรี ☐

๖. สูงกว่าปริญญาตรี ☐

๗. อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

๑. นักเรียน/นักศึกษา ☐

๒. ข้าราชการ ☐

๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐

๔. ธุรกิจส่วนตัว ☐

๕. เกษตรกร ☐

๖. อื่น ๆ(ระบุ)..... ☐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหา ข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นใน การให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				
รวม (ร้อยละ)				

ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่การให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปาน กลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจ เลย (คน) (ร้อยละ)
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมา รับบริการ				
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ				
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ				
สถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ				
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
รวม (ร้อยละ)				

ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก (คน) (ร้อยละ)	พอใจปานกลาง (คน) (ร้อยละ)	พอใจน้อย (คน) (ร้อยละ)	ไม่พอใจเลย (คน) (ร้อยละ)
ความสะดวก รวดเร็ว				
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่				
เอกสารถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์				
รวม (ร้อยละ)				

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จัดทำโดยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ
ขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

