



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม
จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๓๖.๖๗
หญิง	๓๘	๖๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๖๗
๒๑ – ๔๐ ปี	๒๖	๔๓.๓๓
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๒๕.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐	๑๖.๖๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๒	๕๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๗	๒๘.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕	๔๑.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๕.๐๐
รับราชการ	๑๐	๑๖.๖๗
ลูกจ้าง	๘	๑๓.๓๓
อื่นๆ โปรดระบุ	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๕	๘.๓๓
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๓	๒๑.๖๗
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๓.๓๓
การใช้ Internet ตำบล	๕	๘.๓๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๖	๑๐.๐๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๑.๖๘
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๓.๓๓
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๒	๒๐.๐๐
อื่น ๆ.....	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก การขอรับบริการมากที่สุด คือ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ และการขอรับบริการที่น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ.....(การขอใช้สถานที่) จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก
๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๑๓	๘๒.๖๗	มาก

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	๔.๓๘	๘๗.๖๗	มากที่สุด
๕	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มากที่สุด
๗	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๑๘	๘๓.๖๗	มาก
๘	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มากที่สุด
๙	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มากที่สุด
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๑๑	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๓	๙๒.๖๗	มากที่สุด
๑๒	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มากที่สุด
๑๓	จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มากที่สุด
๑๕	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๑๖	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๓๐	๘๖.๐๙	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ กอง คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม และจากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ลำดับที่สอง คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีระดับคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

๗. ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) พบว่า พบว่า ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

๑. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในสายงานอาชีพตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และให้มีการติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

๒. จัดทำทบทวน คู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้ครบถ้วน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สร้างความเข้าใจตรงกัน เป็นแนวทางสำหรับผู้ศึกษาด้วยตนเอง ใช้เป็นเครื่องมือประกันคุณภาพ ทำให้การทำงานเป็นระบบ และใช้ในการบริหารจัดการ/การวิเคราะห์ระบบงาน

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	๔.๒๑ – ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ – ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ – ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ – ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ – ๑.๘๐

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลที่ได้
มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๔๐ ปี
☐ ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ รับราชการ
☐ ลูกจ้าง
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

☐ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
☐ การใช้ Internet ตำบล
☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
☐ การชำระภาษี ต่างๆ
☐ อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
๑.๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
๑.๕	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
๒.๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ					
๒.๔	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๓.๒	จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๓.๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๕	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล