



รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

อบต.ท่าคอย// ชุรการ// ตุลาคม ๒๕๖๕

## คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แสดงผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกัน อันเป็นผลจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย ได้ดำเนินการ โดยมีการกำหนดทิศทางการทำงาน เป้าประสงค์ และผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์กรสู่ประชาชนให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย จึงได้ดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ คือ ในแต่ละส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย ตลอดจนนำเสนอช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าค้อย และบุคคลทั่วไป สามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

---

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย

ตุลาคม ๒๕๖๕

## ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง แนวคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่น เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกครองสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในกรณีนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุผลนี้ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
๒. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
๓. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ไปปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริการแก่ประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

## ๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

### ๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลท่าคอย และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใน ๒ หัวข้อการประเมิน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๒.๑ การเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ

๒.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ

๒.๓ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ

### ๒. ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินในครั้งนี้ เป็นการประเมินข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการในแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

## ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๒. ผลจากการประเมิน ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของแต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการบริหารงานของตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ จุดบริการแต่ละส่วนราชการ

ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย

อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

# บทสรุปสำหรับผู้บริการ

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

\*\*\*\*\*

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ณ บัดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ แต่ละส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบการสรุปผลการประเมิน โดยในบทสรุปสำหรับผู้บริการ จะสรุปผลการประเมิน ในตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลของแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สถิติค่าร้อยละในการประเมิน ดังนี้

### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

|                  |              |
|------------------|--------------|
| ระดับความพึงพอใจ | พอใจมาก      |
| ระดับความพึงพอใจ | ค่อนข้างพอใจ |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่ค่อยพอใจ  |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่พอใจ      |

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| ระดับความพึงพอใจ | เชื่อมั่นมาก      |
| ระดับความพึงพอใจ | ค่อนข้างเชื่อมั่น |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่ค่อยเชื่อมั่น  |
| ระดับความพึงพอใจ | ไม่เชื่อมั่น      |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

#### สำนักปลัด

##### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

- ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗ (๘๖.๖๖)

### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗

### กองคลัง

#### ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๙

#### ตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๑) การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๒) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

๓) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘

ประชาชนผู้รับบริการ ณ จุดบริการในส่วนราชการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย ในเรื่องความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘





ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการ ณ จุดบริการ

“สำนักปลัด”

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

อำเภอท่าทราย จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ

ณ จุดบริการของ “สำนักปลัด”  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ  
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลด้าน           | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------|-------|---------------|
| ๑. เพศ               |       |               |
| ชาย                  | ๑๘    | ๓๖            |
| หญิง                 | ๓๒    | ๖๔            |
| รวม                  | ๕๐    | ๑๐๐           |
| ๒. อายุ              |       |               |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๓     | ๖             |
| ๒๑ - ๔๐ ปี           | ๒๘    | ๕๖            |
| ๔๑ - ๖๐ ปี           | ๑๖    | ๓๒            |
| มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๓     | ๖             |
| รวม                  | ๕๐    | ๑๐๐           |

| ข้อมูลด้าน                                     | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------------|-------|---------------|
| <b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>              |       |               |
| ประชาชนทั่วไป                                  | ๔๖    | ๙๒            |
| ชุมชน                                          | ๒     | ๔             |
| องค์กรเอกชน                                    | ๐     | ๐             |
| หน่วยงานภาครัฐ                                 | ๒     | ๔             |
| หน่วยงานภาคเอกชน                               | ๐     | ๐             |
| รวม                                            | ๕๐    | ๑๐๐           |
| <b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b> |       |               |
| จัดฝึกอบรม                                     | ๐     | ๐             |
| จัดประชุม/สัมมนา                               | ๐     | ๐             |
| เข้าศึกษาดูงาน                                 | ๐     | ๐             |
| อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลต่างๆ, ติดต่องานทั่วไป     | ๕๐    | ๑๐๐           |
| รวม                                            | ๕๐    | ๑๐๐           |

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๙๒ ในนามชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้ในเรื่องการติดต่อขอข้อมูล และติดต่องานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |             |       |                  |       |                 |       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------|------------------|-------|-----------------|-------|-------------|
|                                                                                                         | จำนวน                    | พอใจ<br>มาก | จำนวน | ค่อนข้าง<br>พอใจ | จำนวน | ไม่ค่อย<br>พอใจ | จำนวน | ไม่<br>พอใจ |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                           | ๑๒                       | ๒๔          | ๓๘    | ๗๖               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                       | ๑๐                       | ๒๐          | ๓๘    | ๗๖               | ๒     | ๔               | ๐     | ๐           |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                   | ๙                        | ๑๘          | ๔๐    | ๘๐               | ๑     | ๒               | ๐     | ๐           |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                                                            | ๒๐                       | ๔๐          | ๓๐    | ๖๐               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                      |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                 | ๔๒                       | ๘๔          | ๘     | ๑๖               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ                                                       | ๔๐                       | ๘๐          | ๑๐    | ๒๐               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   | ๒๐                       | ๔๐          | ๒๘    | ๕๖               | ๒     | ๔               | ๐     | ๐           |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๒๘                       | ๕๖          | ๒๑    | ๔๒               | ๑     | ๒               | ๐     | ๐           |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                        | ๓๘                       | ๗๖          | ๑๒    | ๒๔               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                           |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                         | ๔๘                       | ๙๖          | ๒     | ๔                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร               | ๔๕                       | ๙๐          | ๕     | ๑๐               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                           | ๔๐                       | ๘๐          | ๘     | ๑๖               | ๒     | ๔               | ๐     | ๐           |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน                                              | ๓๒                       | ๖๔          | ๑๒    | ๒๔               | ๖     | ๑๒              | ๐     | ๐           |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม                                                                           | ๔๘                       | ๙๖          | ๒     | ๔                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น                   | ๔๖                       | ๙๒          | ๔     | ๘                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                    | ๔๕                       | ๙๐          | ๕     | ๘                | ๑     | ๒               | ๐     | ๐           |
| ๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า                                                                           | ๔๐                       | ๘๐          | ๘     | ๑๖               | ๒     | ๔               | ๐     | ๐           |
| ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม                                                                              | ๓๘                       | ๗๖          | ๑๐    | ๒๐               | ๒     | ๔               | ๐     | ๐           |

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องของ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา สูงสุด อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาเป็นเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔ รองลงมาคือเรื่อง การแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๒ เรื่อง คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาคือ เรื่องความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดเรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่องได้รับการบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

| ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |              |       |                   |       |                  |       |              |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------|-------------------|-------|------------------|-------|--------------|
|                                                                              | จำนวน                    | เชื่อมั่นมาก | จำนวน | ค่อนข้างเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่ค่อยเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่เชื่อมั่น |
| <b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>                                     |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม        | ๓๘                       | ๗๖           | ๑๐    | ๐                 | ๒     | ๔                | ๐     | ๐            |
| ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส                   | ๒๘                       | ๕๖           | ๒๐    | ๐                 | ๒     | ๔                | ๐     | ๐            |
| ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ                             | ๒๒                       | ๔๔           | ๒๗    | ๐.๐๑              | ๑     | ๒                | ๐     | ๐            |
| <b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>                              |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี      | ๓๐                       | ๖๐           | ๒๐    | ๐                 | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ     | ๔๕                       | ๙๐           | ๕     | ๐                 | ๑     | ๒                | ๐     | ๐            |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ                        | ๓๒                       | ๖๔           | ๑๘    | ๐                 | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| <b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>          |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | ๒๕                       | ๕๐           | ๒๕    | ๐.๐๑              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ                  | ๔๘                       | ๙๖           | ๒     | ๐                 | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนได้ให้ระดับความพึงพอใจ **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ** สูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖ รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖ **ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔ **ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด เรื่อง สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐



สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ

ณ จุดบริการของ “กองคลัง”

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย

อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด  
กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ  
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองคลัง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลด้าน           | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------|-------|---------------|
| ๑. เพศ               |       |               |
| ชาย                  | ๑๐    | ๔๐            |
| หญิง                 | ๑๕    | ๖๐            |
| รวม                  | ๒๕    | ๑๐๐           |
| ๒. อายุ              |       |               |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐             |
| ๒๑ - ๔๐ ปี           | ๘     | ๓๖.๔          |
| ๔๑ - ๖๐ ปี           | ๑๒    | ๕๔.๕          |
| มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๒     | ๘.๐๘          |
| รวม                  | ๒๒    | ๑๐๐           |

| ข้อมูลด้าน                                     | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------------|-------|---------------|
| <b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>              |       |               |
| ประชาชนทั่วไป                                  | ๑๘    | ๗๒            |
| ชุมชน                                          | ๒     | ๘             |
| องค์กรเอกชน                                    | ๐     | ๐             |
| หน่วยงานภาครัฐ                                 | ๒     | ๘             |
| หน่วยงานภาคเอกชน                               | ๓     | ๑๒            |
| รวม                                            | ๒๕    | ๑๐๐           |
| <b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b> |       |               |
| จัดฝึกอบรม                                     | ๐     | ๐             |
| จัดประชุม/สัมมนา                               | ๐     | ๐             |
| เข้าศึกษาดูงาน                                 | ๐     | ๐             |
| อื่นๆ ระบุ -ชำระภาษี, สอบถามข้อมูลต่างๆ        | ๒๕    | ๑๐๐           |
| รวม                                            | ๒๕    | ๑๐๐           |

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ **ข้อมูลด้านอายุ** ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ **ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม** เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๗๒ ในนามหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ **ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน** ประชาชนชนเข้าใช้ในเรื่องชำระภาษี สอบถามข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |             |       |                  |       |                 |       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------|------------------|-------|-----------------|-------|-------------|
|                                                                                                         | จำนวน                    | พอใจ<br>มาก | จำนวน | ค่อนข้าง<br>พอใจ | จำนวน | ไม่ค่อย<br>พอใจ | จำนวน | ไม่<br>พอใจ |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                           | ๑๐                       | ๕๐          | ๑๒    | ๔๘               | ๐     | ๐               | ๓     | ๑๒          |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                       | ๑๐                       | ๕๐          | ๑๓    | ๕๒               | ๒     | ๘               | ๐     | ๐           |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                   | ๑๐                       | ๕๐          | ๑๕    | ๖๐               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                                                            | ๒๐                       | ๘๐          | ๕     | ๒๐               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                      |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                 | ๒๒                       | ๘๘          | ๓     | ๑๒               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ                                                       | ๒๓                       | ๙๒          | ๒     | ๘                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   | ๓                        | ๑๒          | ๒๐    | ๘๐               | ๒     | ๘               | ๐     | ๐           |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๖                        | ๒๔          | ๑๘    | ๗๒               | ๑     | ๕               | ๐     | ๐           |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                        | ๑๔                       | ๕๖          | ๑๑    | ๔๔               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                           |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                         | ๒๓                       | ๙๒          | ๒     | ๘                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร               | ๒๔                       | ๙๖          | ๑     | ๔                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                           | ๒๓                       | ๙๒          | ๒     | ๘                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน                                              | ๒๐                       | ๘๐          | ๓     | ๑๒               | ๒     | ๘               | ๐     | ๐           |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม                                                                           | ๒๓                       | ๙๒          | ๒     | ๘                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น                   | ๒๒                       | ๘๘          | ๓     | ๑๒               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                    | ๒๓                       | ๙๒          | ๒     | ๘                | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า                                                                           | ๒๐                       | ๘๐          | ๓     | ๑๒               | ๒     | ๘               | ๐     | ๐           |
| ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม                                                                              | ๒๐                       | ๘๐          | ๕     | ๒๐               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมาคือเรื่อง มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒ รองลงมา คือเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักผ่อนน้ำ ที่จอดรถ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมา มี ๔ เรื่องที่ได้รับระดับความพึงพอใจเท่ากัน ได้แก่ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, เรื่องคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, เรื่องความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่องได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๙๒

**ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

| ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |              |       |                   |       |                  |       |              |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------|-------------------|-------|------------------|-------|--------------|
|                                                                              | จำนวน                    | เชื่อมั่นมาก | จำนวน | ค่อนข้างเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่ค่อยเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่เชื่อมั่น |
| <b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>                                     |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม        | ๒๐                       | ๘๐           | ๓     | ๑๒                | ๒     | ๘                | ๐     | ๐            |
| ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส                   | ๒๒                       | ๘๘           | ๒     | ๘                 | ๑     | ๙                | ๐     | ๐            |
| ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ                             | ๒๒                       | ๘๘           | ๒     | ๘                 | ๑     | ๙                | ๐     | ๐            |
| <b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>                              |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี      | ๒๐                       | ๘๐           | ๕     | ๒๐                | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ     | ๒๒                       | ๘๘           | ๓     | ๑๒                | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ                        | ๒๐                       | ๘๐           | ๕     | ๒๐                | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| <b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>          |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | ๑๕                       | ๖๐           | ๘     | ๓๒                | ๒     | ๘                | ๐     | ๐            |
| ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ                  | ๒๒                       | ๘๘           | ๓     | ๑๒                | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด ระดับ เชื่อมั่นมาก ใน ๒ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส และเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐ **ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา ประชาชนให้ความเชื่อมั่น ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ **ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุดในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่องหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ

ณ จุดบริการของ “กองช่าง”

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย

อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด  
กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองช่าง ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลด้าน           | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------|-------|---------------|
| <b>๑. เพศ</b>        |       |               |
| ชาย                  | ๒๕    | ๗๘.๑          |
| หญิง                 | ๗     | ๒๑.๙          |
| รวม                  | ๓๒    | ๑๐๐           |
| <b>๒. อายุ</b>       |       |               |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐             |
| ๒๑ - ๔๐ ปี           | ๘     | ๒๕            |
| ๔๑ - ๖๐ ปี           | ๒๐    | ๖๒.๕          |
| มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๔     | ๑๒.๕          |
| รวม                  | ๓๒    | ๑๐๐           |



| ข้อมูลด้าน                                                 | จำนวน     | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>                          |           |               |
| ประชาชนทั่วไป                                              | ๒๒        | ๖๘.๘          |
| ชุมชน                                                      | ๑๐        | ๓๑.๓          |
| องค์กรเอกชน                                                | ๐         | ๐             |
| หน่วยงานภาครัฐ                                             | ๐         | ๐             |
| หน่วยงานภาคเอกชน                                           | ๐         | ๐             |
| <b>รวม</b>                                                 | <b>๓๒</b> | <b>๑๐๐</b>    |
| <b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b>             |           |               |
| จัดฝึกอบรม                                                 | ๐         | ๐             |
| จัดประชุม/สัมมนา                                           | ๐         | ๐             |
| เข้าศึกษาดูงาน                                             | ๐         | ๐             |
| อื่นๆ ระบุ -ขออนุญาตก่อสร้าง, ติดต่อข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน | ๓๒        | ๑๐๐           |
| <b>รวม</b>                                                 | <b>๓๒</b> | <b>๑๐๐</b>    |

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนเข้าใช้การขออนุญาตก่อสร้าง และขอข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |             |       |                  |       |                 |       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------|------------------|-------|-----------------|-------|-------------|
|                                                                                                         | จำนวน                    | พอใจ<br>มาก | จำนวน | ค่อนข้าง<br>พอใจ | จำนวน | ไม่ค่อย<br>พอใจ | จำนวน | ไม่<br>พอใจ |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                           | ๒๕                       | ๓๘          | ๗     | ๒๑.๙             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                       | ๑๒                       | ๓๘          | ๑๘    | ๕๖.๓             | ๒     | ๖.๓             | ๐     | ๐           |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                   | ๑๑                       | ๓๔          | ๒๐    | ๖๒.๕             | ๑     | ๓.๑             | ๐     | ๐           |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                                                            | ๒๘                       | ๘๘          | ๔     | ๑๒.๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                      |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                 | ๒๒                       | ๖๙          | ๑๐    | ๓๑.๓             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ                                                       | ๓๐                       | ๙๔          | ๒     | ๖.๒๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   | ๒๕                       | ๓๘          | ๕     | ๑๕.๖             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๓๐                       | ๙๔          | ๒     | ๖.๒๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                        | ๒๘                       | ๘๘          | ๔     | ๑๒.๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                           |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                         | ๓๐                       | ๙๔          | ๒     | ๖.๒๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร               | ๒๔                       | ๓๕          | ๑     | ๓.๑๓             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                           | ๒๔                       | ๓๕          | ๘     | ๒๕               | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน                                              | ๒๖                       | ๘๑          | ๔     | ๑๒.๕             | ๒     | ๖.๓             | ๐     | ๐           |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม                                                                           | ๓๐                       | ๙๔          | ๒     | ๖.๒๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น                   | ๓๐                       | ๙๔          | ๒     | ๖.๒๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                    | ๒๘                       | ๘๘          | ๔     | ๑๒.๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า                                                                           | ๒๔                       | ๓๕          | ๖     | ๑๘.๘             | ๒     | ๖.๓             | ๐     | ๐           |
| ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม                                                                              | ๒๘                       | ๘๘          | ๔     | ๑๒.๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่เท่ากัน ๒ เรื่อง ได้แก่ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และเรื่อง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา ให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน ในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘

### ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

| ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |              |       |                   |       |                  |       |              |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------|-------------------|-------|------------------|-------|--------------|
|                                                                              | จำนวน                    | เชื่อมั่นมาก | จำนวน | ค่อนข้างเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่ค่อยเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่เชื่อมั่น |
| <b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>                                     |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม        | ๒๘                       | ๘๘           | ๕     | ๑๒.๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส                   | ๑๐                       | ๓๑           | ๒๐    | ๖๒.๕              | ๒     | ๖.๓              | ๐     | ๐            |
| ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ                             | ๖                        | ๑๙           | ๒๖    | ๘๑.๓              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| <b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>                              |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี      | ๒๐                       | ๖๓           | ๑๒    | ๓๗.๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ     | ๓๐                       | ๙๔           | ๒     | ๖.๒๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ                        | ๑๕                       | ๕๗           | ๑๗    | ๕๓.๑              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| <b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>          |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | ๒๗                       | ๘๔           | ๕     | ๑๕.๖              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ                  | ๓๐                       | ๙๔           | ๒     | ๖.๒๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓ **ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ **ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ

ณ จุดบริการของ “กองสวัสดิการสังคม”

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย

อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด  
กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ  
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของกองสวัสดิการสังคม ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล  
จำนวน ๒๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคอย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลด้าน           | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------|-------|---------------|
| <b>๑. เพศ</b>        |       |               |
| ชาย                  | ๑๐    | ๔๕.๕          |
| หญิง                 | ๑๒    | ๕๔.๕          |
| รวม                  | ๒๒    | ๑๐๐           |
| <b>๒. อายุ</b>       |       |               |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐             |
| ๒๑ - ๔๐ ปี           | ๘     | ๓๖.๔          |
| ๔๑ - ๖๐ ปี           | ๑๒    | ๕๔.๕          |
| มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป | ๒     | ๙.๐๙          |
| รวม                  | ๒๒    | ๑๐๐           |

| ข้อมูลด้าน                                             | จำนวน     | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ</b>                      |           |               |
| ประชาชนทั่วไป                                          | ๑๖        | ๗๒.๗          |
| ชุมชน                                                  | ๓         | ๑๓.๖          |
| องค์กรเอกชน                                            | ๐         | ๐             |
| หน่วยงานภาครัฐ                                         | ๓         | ๑๓.๖          |
| หน่วยงานภาคเอกชน                                       | ๐         | ๐             |
| <b>รวม</b>                                             | <b>๒๒</b> | <b>๑๐๐</b>    |
| <b>๔. การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ</b>         |           |               |
| จัดฝึกอบรม                                             | ๐         | ๐             |
| จัดประชุม/สัมมนา                                       | ๐         | ๐             |
| เข้าศึกษาดูงาน                                         | ๐         | ๐             |
| อื่นๆ ระบุ -ขอข้อมูลด้านสังคมสงเคราะห์ การรับเลี้ยงชีพ | ๒๒        | ๑๐๐           |
| <b>รวม</b>                                             | <b>๒๒</b> | <b>๑๐๐</b>    |

จากตารางที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ข้อมูลด้านอายุ ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ ๖๘.๘๐ รองลงมา คือ ในนามชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๐ ด้านการเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงาน ประชาชนชนเข้าใช้ การขออนุญาตก่อสร้าง และขอข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ                                                          | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |             |       |                  |       |                 |       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------|------------------|-------|-----------------|-------|-------------|
|                                                                                                         | จำนวน                    | พอใจ<br>มาก | จำนวน | ค่อนข้าง<br>พอใจ | จำนวน | ไม่ค่อย<br>พอใจ | จำนวน | ไม่<br>พอใจ |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                           | ๑๕                       | ๒๘<br>๐     | ๗     | ๓๑.๘<br>๐        | ๐     | ๐<br>๐          | ๐     | ๐           |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก                                                       | ๑๒                       | ๕๕          | ๑๘    | ๘๑.๘             | ๒     | ๙.๑             | ๐     | ๐           |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                                                                   | ๑๑                       | ๕๐          | ๒๐    | ๙๐.๙             | ๑     | ๔.๕             | ๐     | ๐           |
| ๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                                                            | ๒๘                       | ๑๒๗         | ๔     | ๑๘.๒             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                      |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง                                                                 | ๒๒                       | ๑๐๐         | ๑๐    | ๔๕.๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ                                                       | ๓๐                       | ๑๓๖         | ๒     | ๙.๐๙             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   | ๒๕                       | ๑๑๔         | ๕     | ๒๒.๗             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๓๐                       | ๑๓๖<br>๐    | ๒     | ๙.๐๙<br>๐        | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน                                        | ๒๘                       | ๑๒๗         | ๔     | ๑๘.๒             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                           |                          |             |       |                  |       |                 |       |             |
| ๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ                                         | ๓๐                       | ๑๓๖<br>๐    | ๒     | ๙.๐๙<br>๐        | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร               | ๒๔                       | ๑๐๙<br>๐    | ๑     | ๔.๕๕<br>๐        | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ                                                           | ๒๔                       | ๑๐๙         | ๘     | ๓๖.๕             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน                                              | ๒๖                       | ๑๑๘<br>๐    | ๔     | ๑๘.๒<br>๐        | ๒     | ๙.๑             | ๐     | ๐           |
| ๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม                                                                           | ๓๐                       | ๑๓๖         | ๒     | ๙.๐๙             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น                   | ๓๐                       | ๑๓๖<br>๐    | ๒     | ๙.๐๙<br>๐        | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                                    | ๒๘                       | ๑๒๗         | ๔     | ๑๘.๒             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |
| ๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า                                                                           | ๒๔                       | ๑๐๙         | ๖     | ๒๗.๓             | ๒     | ๙.๑             | ๐     | ๐           |
| ๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม                                                                              | ๒๘                       | ๑๒๗         | ๔     | ๑๘.๒             | ๐     | ๐               | ๐     | ๐           |



จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด พอใจมาก ในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุดในระดับที่เท่ากัน ๒ เรื่อง ได้แก่ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะท่าทางที่สุภาพ และเรื่อง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม ซึ่งอยู่ในดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๘

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนให้ความพึงพอใจสูงสุด จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ เรื่อง ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม เช่น แสงสว่าง มีทางสำหรับผู้พิการ, ผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมากเช่นกัน ในเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และเรื่องผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘

**ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

| ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ                                            | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) |              |       |                   |       |                  |       |              |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------|-------------------|-------|------------------|-------|--------------|
|                                                                              | จำนวน                    | เชื่อมั่นมาก | จำนวน | ค่อนข้างเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่ค่อยเชื่อมั่น | จำนวน | ไม่เชื่อมั่น |
| <b>การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ</b>                                     |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม        | ๒๘                       | ๘๘           | ๔     | ๑๒.๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส                   | ๑๐                       | ๓๑           | ๒๐    | ๖๒.๕              | ๒     | ๖.๓              | ๐     | ๐            |
| ๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ                             | ๖                        | ๑๙           | ๒๖    | ๘๑.๓              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| <b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>                              |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี      | ๒๐                       | ๖๓           | ๑๒    | ๓๗.๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ     | ๓๐                       | ๙๔           | ๒     | ๖.๒๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ                        | ๑๕                       | ๔๗           | ๑๗    | ๕๓.๑              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| <b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ</b>          |                          |              |       |                   |       |                  |       |              |
| ๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | ๒๗                       | ๘๔           | ๕     | ๑๕.๖              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |
| ๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ                  | ๓๐                       | ๙๔           | ๒     | ๖.๒๕              | ๐     | ๐                | ๐     | ๐            |

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ **ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓ **ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับ ค่อนข้างเชื่อมั่น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ **ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานรัฐ** ประชาชนให้ความเชื่อมั่นสูงสุด ในเรื่องสถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา คือเรื่อง หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ เชื่อมั่นมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๔