



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรราม
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรราม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรรามได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรรามประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 以便เป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่ เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ เรียบร้อยแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรรามได้สรุปผลความพึงพอใจตามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ พοใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธงชัย อรุณานนิกร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไทรราม ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรราม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ที่ ๗๔๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

อ้างถึง แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบแสดงจำนวนและร้อยละของแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบ คุณภาพการให้บริการที่ เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และ เพื่อให้ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองได้ตระหนักรถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้น และได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เรียบร้อยแล้ว

ซึ่งสรุปผล ความพึงพอใจตามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ พo ใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวน้ำฝน ถินวงศ์พรหม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ)

(นายปรีชา ทรัพย์สุริต)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ข้อเสนอ...

-๔-

ข้อเสนอ/พิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายธงชัย อรุณานนกิร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลໄท戎ам

ข้อพิจารณา/สั่งการ.....

(ลงชื่อ)

(นายธงชัย อรุณานนกิร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลໄท戎าม ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลໄท戎าม

ตอนที่ ๑ ข้อ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๖๐
หญิง	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ ราย จำแนกตามเพศ ดังนี้ตามลำดับ เพศชาย จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และเพศหญิง จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ตอนที่ ๑ ข้อ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๒๔
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๙	๓๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๒๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๑๒
๕๑ ปีขึ้นไป	๓	๖
รวม	๕๐	๑๐๐

ประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ ราย จำแนกตามช่วงอายุ ดังนี้ ตามลำดับ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ,อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ,อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ,อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖

ตอนที่ ๑ ข้อ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๔	๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๒๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๗	๑๔
ปริญญาตรี	๗	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๘
อื่นๆ	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ประชาชนตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ ราย จำแนกตามการศึกษา ดังนี้ตามลำดับ ประถมศึกษา จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ,มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ,มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ,ปริญญาตรี จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ,สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘ ,อื่นๆ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ตอนที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ยโดยแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นความคิดเห็น	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึง พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อร่อยคำศัพด์ เป็นมิตร	๒๓	๒๕	๒	๐	๐	๔.๔๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๑	๒๗	๒	๐	๐	๔.๓๘	มาก
๓. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๓	๒๓	๔	๐	๐	๔.๓๘	มาก
๔. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	๑๙	๒๗	๔	๐	๐	๔.๓๐	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ							
๑. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	๑๙	๒๔	๓	๐	๐	๔.๓๒	มาก
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๒๓	๒๕	๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓. ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม	๑๙	๓๐	๒	๐	๐	๔.๓๒	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการ	๒๔	๑๙	๓	๐	๐	๔.๔๔	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ เรียบร้อย	๒๓	๒๕	๒	๐	๐	๔.๔๒	มากที่สุด
๓. มีข้อมูล/เอกสาร/website/ แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้ บริการ	๑๙	๓๐	๒	๐	๐	๔.๖๐	มากที่สุด

จากตอนที่ ๒ พบว่าประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการพิจารณาเป็นรายประเด็นความคิดเห็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ คือ มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ,สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ,มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ ระดับพึงพอใจมาก ,ให้บริการด้วยความสุภาพ อร่อยคำศัพด์ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ระดับพึงพอใจมาก ,ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ ระดับพึงพอใจมาก ,ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ระดับพึงพอใจมาก ,ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ระดับพึงพอใจมาก ,มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ระดับพึงพอใจมาก ,ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ระดับพึงพอใจมาก ,การแต่งกายสุภาพเหมาะสม ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ
- ไม่มีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดโดยมีเกณฑ์แบ่งระดับ ซึ่งคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็นช่วง แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

- ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดการแปลผลค่าระดับคะแนน ซึ่งคะแนนระดับการวัดความพึงพอใจ มีความหมาย ดังนี้

- ค่าระดับคะแนน ๑ = ความพึงพอใจที่สุด
ค่าระดับคะแนน ๒ = ความพึงพอใจน้อย
ค่าระดับคะแนน ๓ = ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าระดับคะแนน ๔ = ความพึงพอใจมาก
ค่าระดับคะแนน ๕ = ความพึงพอใจมากที่สุด

จากนั้นนำค่าระดับคะแนน ๔ = ความพึงพอใจมาก และระดับคะแนน ๕ = ความพึงพอใจมากที่สุด มาใช้ในการคำนวณหาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด

สูตรการคำนวณคุณภาพของการใช้บริการ

$$= \frac{\text{ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้กำหนดรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐ = คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๕๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๕๐

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม



ให้คะแนนความพึงพอใจ
ร่วมแสดงความคิดเห็นในการรับบริการ

เพียงสแกน QR Code



APPLICATION
CITIZENinfo
แอปพลิเคชัน ชีวิตเปลี่ยนอิเล็กทรอนิกส์



สำนักงานพัฒนาธุรกรรมดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพธ.)
Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
องค์กรบริหารส่วนตำบลไทรราม

คำอธิบาย แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความ

๑. เพศ

หญิง ชาย

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อริยาศัยดี เป็นมิตร					
๒. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๔. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม					
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
๓. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ					
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
๓. มีข้อมูล/เอกสาร/website/แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม