



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
ดงกระทยาม ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มาเพื่อทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารแนบท้าย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายพิศณุ เข้มเงิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 100 คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย จำนวน 43 ราย 2. หญิง จำนวน 57 ราย
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
☐ 8:30 - 10:00 น. ☐ 10:01 - 12:00 น. ☐ 12:01 - 14:00 น. ☐ 14:01 - เวลาปิดทำการสรุป
 เวลา 8:30 - 10:00 น. จำนวน 21 คน
 เวลา 10:01 - 12:00 น. จำนวน 27 คน
 เวลา 12:01 - 14:00 น. จำนวน 49 คน
 เวลา 14:01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 3 คน
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน - ราย 2. ประถมศึกษา จำนวน 54 ราย
 3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 1 ราย 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 3 ราย
 5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 29 ราย 6. ปริญญาตรี จำนวน 13 ราย
 7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - ราย 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ ...15 ราย....เกษตรกร ...26 ราย...ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...13 ราย..รับราชการ
 ...16 ราย.....ลูกจ้าง ...- ราย..นักเรียน/นักศึกษา ...30 ราย..อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| ...5 ราย การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...91 ราย การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...88 ราย การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...11ราย การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...14 ราย การบริการด้านการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 |95 ราย การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...97 ราย ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร |7ราย การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...91 ราย การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 สรุปความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระทยาม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	73	27			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่	54	45	1		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	47	48	5		
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	64	33	3		
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	62	37	1		
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	43	52	5		
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	46	50	4		
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	37	58	5		

สรุป

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ดีมาก ร้อยละ 73 ดี ร้อยละ 27
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ ดีมาก ร้อยละ 54 ดี ร้อยละ 45 ปานกลาง ร้อยละ 1
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ดีมาก ร้อยละ 47 ดี ร้อยละ 48 ปานกลาง ร้อยละ 5
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดีมาก ร้อยละ 64 ดี ร้อยละ 33 ปานกลาง ร้อยละ 3
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ดีมาก ร้อยละ 62 ดี ร้อยละ 37 ปานกลาง ร้อยละ 1
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ดีมาก ร้อยละ 43 ดี ร้อยละ 52 ปานกลาง ร้อยละ 5
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ดีมาก ร้อยละ 46 ดี ร้อยละ 50 ปานกลาง ร้อยละ 4
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ดีมาก ร้อยละ 37 ดี ร้อยละ 58 พอใจ ร้อยละ 5

จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ $\bar{x} = 4.50$ มีความพึงพอใจร้อยละ 90.05

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย	
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	73*5=365	27*4=108				4.73	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่	54*5=270	45*4=180	1*3=3			4.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	47*5=235	48*4=192	5*3=15			4.42	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	64*5=320	33*4=132	3*3=9			4.61	มากที่สุด
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	62*5=310	37*4=148	1*3=3			4.61	มากที่สุด
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	43*5=215	52*4=208	5*3=15			4.38	มาก
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	46*5=230	50*4=200	4*3=12			4.42	มาก
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	37*5=185	58*4=232	5*3=15			4.32	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						90.05	
ค่าเฉลี่ย						4.50	มากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

-จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกระหัง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....