



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ที่ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมโดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” และได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ จึงขอรายงานข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามรายงานแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่แนบมาพร้อมนี้

ระเบียบ/กฎหมาย

-

ข้อเสนอ/พิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวหทัย สิทธิคง)
นักทรัพยากรบุคคล

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.ทรัพย์อนันต์

ททพ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจตุพร ณ นคร)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัด อบต.ทรัพย์อนันต์

ทพ

(ลงชื่อ)

(นางพิกุล พูลชัย)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ความเห็นปลัด อบต.ทรัพย์อนันต์

(ลงชื่อ)

(นางสาวศิริพร เกาสุบรรณ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์

ทพ

(ลงชื่อ)

(นายสุวัฒน์ เหมะสม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์



แบบประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์



จัดทำโดย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๕๐ ๗๐	๔๑.๖๖ ๕๘.๓๔	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐ ๔๗ ๓๘ ๒๕	๘.๓๔ ๓๙.๑๖ ๓๑.๖๗ ๒๐.๘๔	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๔๔ ๔๒ ๑๘ ๑๖	๓๖.๖๗ ๓๕ ๑๕ ๑๓.๓๓	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร - ข้าราชการ - พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ - ธุรกิจส่วนตัว - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๕๙ ๒๕ ๓ ๒๑ ๑๒	๔๙.๑๗ ๒๐.๘๓ ๒.๕ ๑๗.๕๐ ๑๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	SD	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๕	๖๗	๒๘	๐	๐	๓.๙๘	๒๓.๔๓	๗๙.๕๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๖๘	๑๕	๒	๐	๔.๑๓	๒๘.๗๔	๘๒.๖๗
๑.๓ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่าง อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๑๐	๔๒	๖๓	๕	๐	๓.๔๒	๒๗.๒๙	๖๙.๕๐
๑.๔ มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนและหลังของการ ให้บริการ	๕๒	๔๗	๑๙	๒	๐	๔.๒๔	๒๔.๔๘	๘๔.๘๓
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔๒	๕๙	๑๘	๑	๐	๔.๑๘	๒๕.๙๓	๘๓.๖๗
รวม						๓.๙๙	๒๕.๙๗	๘๐.๐๓
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ								
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับ ประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	๒๐	๒๙	๖๕	๖	๐	๓.๕๓	๒๕.๑๘	๗๐.๕๐
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่อง ทางการให้บริการที่จัดให้	๑๖	๕๔	๓๘	๑๒	๐	๓.๖๒	๒๑.๖๘	๗๒.๓๓
๒.๓ ตอบสนองความต้องการให้บริการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓๓	๔๖	๒๑	๒๐	๐	๓.๗๗	๑๗.๐๗	๗๕.๓๓
๒.๔ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๓๕	๓๗	๔๓	๕	๐	๓.๘๕	๑๙.๙๒	๗๗.๐๐
๒.๕ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๗	๒๖	๖๔	๑๓	๐	๓.๓๙	๒๓.๓๑	๖๗.๘๓
รวม						๓.๖๓	๒๑.๔๓	๗๓.๐๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อม ที่จะให้บริการ	๓๕	๖๔	๒๐	๑	๐	๔.๑๑	๒๖.๖๖	๘๒.๑๗
๓.๒ เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๕๕	๑๘	๒๙	๑๘	๐	๓.๙๒	๒๐.๒๑	๗๘.๓๓
๓.๓ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๓๓	๒๖	๔๙	๑๒	๐	๓.๕๐	๑๘.๓๗	๗๐.๐๐
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๓๙	๒๕	๕๒	๔	๐	๓.๘๓	๒๒.๒๘	๗๖.๕๐
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒	๓๖	๓๘	๔	๐	๔.๐๐	๑๘.๒๖	๘๐.๐๐
รวม						๓.๘๗	๒๑.๑๖	๗๗.๔๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	SD	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑			
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๙	๔๐	๓๕	๑๖	๐	๓.๖๘	๑๔.๑๔	๗๓.๖๗
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	๒๕	๓๘	๔๒	๑๕	๐	๓.๖๑	๑๗.๑๖	๗๒.๑๗
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๕	๔๖	๓๗	๒	๐	๓.๙๕	๒๑.๔๑	๗๙.๐๐
๔.๔ มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๓๑	๔๒	๓๕	๑๒	๐	๓.๗๗	๑๗.๔๒	๗๕.๓๓
๕.๕ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอให้บริการรวดเร็ว	๒๕	๒๓	๖๐	๑๒	๐	๓.๕๑	๒๒.๔๖	๗๐.๑๗
รวม						๓.๗๐	๑๘.๕๒	๗๔.๐๗

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึงระดับความพึงพอใจ	ระดับน้อยที่สุด

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องมีระบบคิวเรียงลำดับก่อนและหลังของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๓ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนและหลังของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๓ รองลงมาเป็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ รองลงมาเป็นตอบสนองความต้องการให้บริการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๓ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๗ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ รองลงมาเป็นมีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๓ และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ (ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของอบต.ทรัพย์อนันต์
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๓
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๗๓.๐๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๗.๔๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๔.๐๗
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๑๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๓

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

๑. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทรัพย์อนันต์ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ ๑) เกษตรกร ☐ ๒) ข้าราชการ ☐ ๓) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ๔) ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๕) อื่น ๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ					
๑.๔ มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนและหลังของการให้บริการ					
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือ นอกเวลาราชการ					
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้					
๒.๓ ตอบสนองความต้องการการให้บริการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๒.๔ ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว					
๒.๕ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
๓.๓ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง					
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔.๔ มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					
๔.๕ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้