



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร  
องค์การบริหารส่วนตำบลสิบเอ็ดศอก  
อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา  
รวบรวมโดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลสิบเอ็ดศอก อำเภอบ้านโพธิ์  
จังหวัดฉะเชิงเทรา

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหาร และปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิบเอ็ดศอกว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

### กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิบเอ็ดศอก จำนวน ๑๐๐ คน ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสิบเอ็ดศอก ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

### แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน ๖ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิบเจ็ดคอก

โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียด ดังนี้

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๔๕ คน หญิง จำนวน ๕๕ คน
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๕ คน ๒. ระหว่าง ๑๖ – ๒๕ ปี จำนวน ๒๐ คน  
 ๓. ระหว่าง ๒๖ – ๓๕ ปี จำนวน ๓๐ คน ๔. ระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๒๐ คน  
 ๕. ระหว่าง ๔๖ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน ๖. มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕ คน
๓. การศึกษา ๑. ประถมศึกษา จำนวน ๕ คน ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๗ คน  
 ๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๐ คน ๔. อนุปริญญา จำนวน ๑๘ คน  
 ๕.ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐

คน

๔. อาชีพ ๑. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๕ คน ๒. ข้าราชการ จำนวน ๑๐ คน  
 ๓. พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๐ คน ๔. ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน  
 ๕. เกษตรกร จำนวน ๕๕ คน ๖. อื่นๆ -

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมากที่สุด (คน) ร้อยละ	พอใจมาก (คน) ร้อยละ	พอใจน้อย (คน) ร้อยละ	ไม่พอใจ (คน) ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน	๙๘	๒	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย	๙๒	๘	๐	๐
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๗	๓	๐	๐
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย	๙๕	๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม ทั้งบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕	๕	๐	๐
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๙	๑	๐	๐
<b>รวม (ร้อยละ)</b>	<b>๙๖</b>	<b>๔</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ ๑** จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

**ตอนที่ ๒** ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามรายการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และระดับพอใจมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพื่อน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๙๖ และในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๔

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน  
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๘   พอใจมาก ร้อยละ ๒
๒. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย  
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๒   พอใจมาก ร้อยละ ๘
๓. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ  
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๗   พอใจมาก ร้อยละ ๓
๔. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย  
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๕   พอใจมาก ร้อยละ ๕
๕. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม ทั้งบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๕   พอใจมาก ร้อยละ ๕
๖. ประชาชนให้ความพึงพอใจในข้อเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ  
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๙   พอใจมาก ร้อยละ ๑

### **ตอนที่ ๓** สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิบเ็ดตอก  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลิบเ็ดตอก ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และพอใจมาก ตามลำดับ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยและไม่พอใจ โดยรายการประเมินทั้ง ๖ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๙๖ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิบเอ็ดตอก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๑๕ ปี  ๑๖ - ๒๕ ปี  
 ๒๖ - ๓๕ ปี  ๓๖ - ๔๕ ปี  
 ๔๖ - ๖๐ ปี  มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญา  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ  
 พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว  
 เกษตรกร  อื่นๆ .....

ตอนที่ ๒. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ  
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

เนื้อหา	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจน้อย	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้ชัดเจน				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกิริยามรรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย				
เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม ทั้งบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ				

ตอนที่ ๓. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ๓.๑ .....
- ๓.๒ .....