



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ  
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่ว  
กัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

( นางจันทร์แรม ศรีเดช )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลหลักเมืองที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๕ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

|                                           |         |     |
|-------------------------------------------|---------|-----|
| ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ         | จำนวน ๕ | ข้อ |
| ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ         | จำนวน ๕ | ข้อ |
| ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก          | จำนวน ๘ | ข้อ |
| ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | จำนวน ๓ | ข้อ |

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

|         |         |                |
|---------|---------|----------------|
| ระดับ ๑ | หมายถึง | พื่อน้อยที่สุด |
| ระดับ ๒ | หมายถึง | พอใจ           |
| ระดับ ๓ | หมายถึง | พอใจปานกลาง    |
| ระดับ ๔ | หมายถึง | พอใจมาก        |
| ระดับ ๕ | หมายถึง | พอใจมากที่สุด  |

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูล      | จำนวนคน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|--------------|--------|
| เพศ         |              |        |
| ชาย         | ๔๑           | ๔๑.๐๐  |
| หญิง        | ๕๙           | ๕๙.๐๐  |
| รวม         | ๑๐๐          | ๑๐๐    |
| อายุ        |              |        |
| ต่ำกว่า ๒๐  | ๕            | ๕.๐๐   |
| ๒๐ - ๔๐ ปี  | ๓๐           | ๓๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๖๐ ปี  | ๔๕           | ๔๕.๐๐  |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒๐           | ๒๐.๐๐  |
| รวม         | ๑๐๐          | ๑๐๐.๐๐ |



| ข้อมูล                             | จำนวนคน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|--------------|--------|
| ระดับการศึกษา                      |              |        |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า              | ๓๓           | ๓๓.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๔๘           | ๔๘.๐๐  |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า             | ๑๓           | ๑๓.๐๐  |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า             | ๖            | ๖.๐๐   |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๐            | ๐.๐๐   |
| รวม                                | ๑๐๐          | ๑๐๐.๐๐ |
| อาชีพ                              |              |        |
| นักศึกษา                           | ๔            | ๔.๐๐   |
| ข้าราชการ                          | ๔            | ๔.๐๐   |
| พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ          | ๖            | ๖.๐๐   |
| เกษตรกร                            | ๗๐           | ๗๐.๐๐  |
| ธุรกิจส่วนตัว                      | ๖            | ๖.๐๐   |
| อื่นๆ                              | ๑๐           | ๑๐.๐๐  |
| รวม                                | ๑๐๐          | ๑๐๐.๐๐ |

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุ อยู่ระหว่าง ๔๑ -๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประเภท อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

## ๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็น/ด้าน                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |            |                |                  |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|------------------|-------------------|
|                                                                                                 | มากที่สุด<br>(๕) | มาก<br>(๔) | ปานกลาง<br>(๓) | พอเจ็น้อย<br>(๒) | น้อยที่สุด<br>(๑) |
| <b>๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                    |                  |            |                |                  |                   |
| ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                                       | ๒๒               | ๖๐         | ๒๐             | ๐                | ๐                 |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                   | ๒๕               | ๕๕         | ๒๐             | ๐                | ๐                 |
| ๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                                  | ๓๐               | ๔๘         | ๒๒             | ๐                | ๐                 |
| ๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ<br>(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๒๖               | ๔๗         | ๒๖             | ๑                | ๐                 |
| ๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ                           | ๒๙               | ๖๑         | ๑๐             | ๐                | ๐                 |
| รวม                                                                                             | ๑๓๒              | ๒๗๑        | ๙๘             | ๑                | ๐                 |
| ร้อยละ                                                                                          | ๒๖.๔             | ๕๔.๒๐      | ๑๙.๖๐          | ๐.๒๐             | ๐.๐๐              |



| ประเด็น/ด้าน                                                                                                                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ |              |                |                 |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                         | มากที่สุด<br>(๕) | มาก<br>(๔)   | ปานกลาง<br>(๓) | พอใจน้อย<br>(๒) | น้อยที่สุด<br>(๑) |
| <b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                                                   |                  |              |                |                 |                   |
| ๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)                                                                                                                 | ๒๔               | ๖๐           | ๑๖             | ๐               | ๐                 |
| ๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทาง<br>ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)                                                                                                  | ๒๒               | ๕๖           | ๒๒             | ๐               | ๐                 |
| ๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความ<br>พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้<br>ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม<br>ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี | ๒๗               | ๕๘           | ๑๕             | ๐               | ๐                 |
| ๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                                            | ๒๘               | ๕๕           | ๑๗             | ๐               | ๐                 |
| ๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน<br>ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                                                                                              | ๑๗               | ๖๒           | ๒๑             | ๐               | ๐                 |
| รวม                                                                                                                                                                                                     | ๑๑๘              | ๒๙๑          | ๙๑             | ๐               | ๐                 |
| ร้อยละ                                                                                                                                                                                                  | ๒๓.๖๐            | ๕๘.๒         | ๑๘.๒๐          | ๐.๐๐            | ๐.๐๐              |
| <b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                              |                  |              |                |                 |                   |
| ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ<br>บริการ                                                                                                                                             | ๒๕               | ๕๖           | ๑๘             | ๑               | ๐                 |
| ๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ                                                                                                                       | ๓๕               | ๕๐           | ๑๒             | ๓               | ๐                 |
| ๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                                                                                                                  | ๒๒               | ๔๖           | ๑๘             | ๑๔              | ๐                 |
| ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ                                                                                                                                                      | ๒๑               | ๖๖           | ๑๒             | ๑               | ๐                 |
| ๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ                                                                                                                                                           | ๒๒               | ๔๙           | ๒๙             | ๐               | ๐                 |
| ๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ<br>การติดต่อใช้บริการ                                                                                                                               | ๑๙               | ๔๙           | ๒๒             | ๑๐              | ๐                 |
| ๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย                                                                                                                           | ๓๖               | ๔๔           | ๑๘             | ๒               | ๐                 |
| ๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร<br>ให้ความรู้                                                                                                                                          | ๒๗               | ๔๐           | ๒๑             | ๑๒              | ๐                 |
| รวม                                                                                                                                                                                                     | ๒๐๗              | ๔๐๐          | ๑๕๐            | ๔๓              | ๐                 |
| ร้อยละ                                                                                                                                                                                                  | ๒๕.๘๘            | ๕๐           | ๑๘.๗๕          | ๕.๓๗            | ๐.๐๐              |
| <b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>                                                                                                                                                               |                  |              |                |                 |                   |
| ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ                                                                                                                                                                       | ๔๗               | ๕๓           | ๐              | ๐               | ๐                 |
| ๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์                                                                                                                                                                 | ๓๓               | ๖๐           | ๗              | ๐               | ๐                 |
| ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ                                                                                                                                                           | ๓๐               | ๕๓           | ๑๕             | ๒               | ๐                 |
| รวม                                                                                                                                                                                                     | ๑๑๐              | ๑๖๖          | ๒๒             | ๒               | ๐                 |
| ร้อยละ                                                                                                                                                                                                  | ๓๖.๖๗            | ๕๕.๓๓        | ๗.๓๓           | ๐.๖๗            | ๐.๐๐              |
| <b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ</b>                                                                                                                                                                      | <b>๒๘.๑๔</b>     | <b>๕๔.๔๓</b> | <b>๑๕.๙๗</b>   | <b>๑.๕๖</b>     | <b>๐.๐๐</b>       |



จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ ในภาพรวมแต่ละด้าน มีดังนี้

**ด้าน ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด  | ร้อยละ ๒๖.๔๐ |
| - พึงพอใจมาก        | ร้อยละ ๕๔.๒๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง    | ร้อยละ ๑๙.๖๐ |
| - พึงพอใจ           | ร้อยละ ๐.๒๐  |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด | ร้อยละ ๐.๐๐  |

**ด้าน ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด  | ร้อยละ ๒๓.๖๐ |
| - พึงพอใจมาก        | ร้อยละ ๕๘.๒๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง    | ร้อยละ ๑๘.๒๐ |
| - พึงพอใจ           | ร้อยละ ๐.๐๐  |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด | ร้อยละ ๐.๐๐  |

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด  | ร้อยละ ๓๘.๘๘ |
| - พึงพอใจมาก        | ร้อยละ ๕๐.๐๐ |
| - พึงพอใจปานกลาง    | ร้อยละ ๑๘.๗๕ |
| - พึงพอใจ           | ร้อยละ ๕.๓๗  |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด | ร้อยละ ๐.๐๐  |

**ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| - พึงพอใจมากที่สุด  | ร้อยละ ๓๖.๖๗ |
| - พึงพอใจมาก        | ร้อยละ ๕๕.๓๓ |
| - พึงพอใจปานกลาง    | ร้อยละ ๗.๓๓  |
| - พึงพอใจ           | ร้อยละ ๐.๖๗  |
| - พึงพอใจน้อยที่สุด | ร้อยละ ๐.๐๐  |

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔ , พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ , พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗ , พึงพอใจ ร้อยละ ๑.๕๖ และพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓)

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)
๒. ได้รับการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

-ข้อเสนอแนะ - ไม่มี -