

**การประเมินผลความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ประจำปี พ.ศ. 2564**



**องค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา  
อำเภอเสนา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 48 คน

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประเภทการรายงานผลด้านการพรรณนาความ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 48 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
○ ชาย	23	47.92	
○ หญิง	25	52.08	
2. อายุ			
○ ต่ำกว่า 20 ปี	12	25	
○ 20 - 40 ปี	12	25	
○ 41 - 60 ปี	11	22.92	
○ 60 ปีขึ้นไป	13	27.08	
3. สถานภาพ			
○ โสด	19	39.59	
○ สมรส	16	33.33	
○ หม้าย/หย่า	8	16.66	
○ แยกกันอยู่	5	10.42	

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 48 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>4. ระดับการศึกษา</b>			
○ ประถมศึกษา	25	52.08	
○ มัธยมศึกษาตอนต้น	5	10.42	
○ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	14.58	
○ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	3	6.25	
○ ปริญญาตรี	5	10.42	
○ สูงกว่าปริญญาตรี	3	6.25	
<b>5. อาชีพ</b>			
○ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	6.25	
○ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	9	18.75	
○ เกษตรกรรม/ประมง	24	50	
○ พนักงานบริษัท	7	14.58	
○ นักเรียน/นักศึกษา	6	12.50	
○ อื่นๆ ระบุ.....	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.08 ซึ่งอยู่ในช่วง 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.08 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.08 และส่วนใหญ่เป็นประชากรทั่วไปที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
○ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	11	22.92	
○ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	21	43.75	
○ การใช้ internet ตำบล.	10	20.83	
○ การขอหนังสือรับรอง	3	6.25	
○ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	9	18.75	
○ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	1	2.08	
○ การชำระภาษีป้าย	-	-	
○ การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-	
○ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	2	4.16	
○ การขอประกอบการการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3	6.25	
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	23	47.92	
○ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	11	22.92	
○ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-	

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
○ การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	-	-	
○ การขอรับเงินสเคราะห์ค่าจัดการศพผู้สูงอายุ	9	18.75	
○ การสมัครเข้าเรียนของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-	
○ การขอจดทะเบียนพาณิชย์	4	8.33	
○ อื่น ๆ ระบุ.....	-	-	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						X̄	ร้อยละ
	5	4	3	2	1			
<b>1. ความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ</b>								
1.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน	2	45	1	0	0	43	89.58	
1.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์	1	45	2	0	0			
1.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์	3	38	7	0	0			
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	10	28	10	0	0	33	68.75	
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	9	29	10	0	0			
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนและแนะนำการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	6	30	12	0	0			
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่แซงคิว ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน	5	43	0	0	0			
<b>3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>								
3.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	0	45	1	2	0	45	93.75	
3.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	2	45	1	0	0			
3.3 ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น	0	46	2	0	0			
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ	7	28	13	0	0	31	64.58	
4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร	6	32	10	0	0			
4.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	9	30	9	0	0			
4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	10	29	9	0	0			
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	7	35	6	0	0			
4.6 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	7	33	8	0	0			

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						X̄	ร้อยละ
	5	4	3	2	1			
<b>5. ความพึงพอใจในการควบคุม/ป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)</b>								
5.1 มีการประชุมพันธ์และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	5	36	7	0	0	32	66.66	
5.2 ติดตั้งจุดคัดกรอง อาทิ เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ฯลฯ	6	33	9	0	0			
5.3 มีหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัยให้บริการ (ฟรี)	6	31	11	0	0			
5.4 มีการดูแลทำความสะอาด อาคาร สถานที่ และจุดรับบริการ อย่างสม่ำเสมอ	11	27	10	0	0			

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

1.1 ช่องทางการให้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 2 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 45 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก

1.2 ช่องทางการให้บริการในช่องทางออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 1 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 45 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก

1.3 ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 3 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 38 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก

สรุป ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประชาชนเฉลี่ย 43 คน มีความพึงพอใจอยู่ระดับ 4 ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 89.58

2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 10 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 28 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 10 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก

2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 9 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 29 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 10 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก

2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และแนะนำการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 6 คน มีความพึง

พอใจในระดับดีมาก จำนวน 30 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 12 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่แข่งคิว ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 5 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 43 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก

**สรุป** ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนเฉลี่ย 33 คน มีความพึงพอใจอยู่ระดับ 4 ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 68.75

### 3. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

3.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 45 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน มีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 2 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ปานกลาง

3.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด 2 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 45 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 1 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

3.3 ไม่เรียกใช้เอกสารที่เกินความจำเป็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 46 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

**สรุป** ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนเฉลี่ย 45 คน มีความพึงพอใจอยู่ระดับ 4 ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 93.75

### 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีการต้อนรับดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 7 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 28 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 13 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

4.2 มีการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 6 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 32 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 10 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

4.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 9 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 30 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 9 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

4.4 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 10 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 29 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 9 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 7 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 35 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 6 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

4.6 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 7 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 33 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 8 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจดีมาก **สรุป** ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนเฉลี่ย 31 คน มีความพึงพอใจอยู่ระดับ 4 ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 64.58

## 5. ความพึงพอใจในการควบคุม/ป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

5.1 มีการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 5 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 36 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

5.2 ติดตั้งจุดคัดกรอง อาทิ เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ฯลฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 6 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 33 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 9 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

5.3 มีหน้ากากผ้า หรือ หน้ากากอนามัยไว้บริการ (ฟรี) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 6 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

5.4 มีการดูแลทำความสะอาด อาคาร สถานที่ และจุดรับบริการ อย่างสม่ำเสมอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 48 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมากที่สุด จำนวน 11 คน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก จำนวน 27 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 10 คน เกณฑ์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ ดีมาก

**สรุป** ความพึงพอใจในการควบคุม/ป้องกัน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประชาชนเฉลี่ย 32 คน มีความพึงพอใจอยู่ระดับ 4 ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 66.66

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา  
ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน จากจำนวนประชาชน ทั้งหมด 48 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(นางสาวรัชนิยา ยิ่งยง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาดงา