

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง  
อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี  
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓)

สรุปประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน  
ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน  
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้ติดต่อรับบริการ โดยการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน  
ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ไตรมาสที่ ๒  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐	๒๙.๔๑
หญิง	๔๘	๗๐.๕๙
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๕.๘๘
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๔	๓๕.๒๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๔๗.๐๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๘	๑๑.๗๖
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	-	-

รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๖	๘.๘๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔	๒๐.๕๙
ปริญญาตรี	๔๘	๗๐.๕๙
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
นักศึกษา	๑	๑.๔๗
ข้าราชการ	๒	๒.๙๔
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๕	๗.๓๕
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๓๒	๔๗.๐๖
ธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๓.๒๔
อื่น ๆ	๑๙	๒๗.๙๔
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสาร	๑๐	๑๔.๗๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒๔	๓๕.๒๙
กาขอความช่วยเหลือ	๒๔	๓๕.๒๙
ด้านสาธารณสุข		
อื่น ๆ	๑๐	๒๗.๙๔
รวม	๖๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๐/๑๔.๗๐	๔๐/๕๘.๕๒	๘/๑๑.๗๖	๔/๕.๘๘
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖/๒๓.๕๓	๓๗/๕๔.๕๑	๙/๑๓.๒๔	๕/๗.๓๕
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๘/๒๖.๔๗	๓๕/๕๑.๔๗	๑๐/๑๔.๗๐	๕/๗.๓๕
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖/๒๓.๕๓	๓๘/๕๕.๘๘	๑๐/๑๔.๗๐	๔/๕.๘๘
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๒/๑๗.๖๕	๓๙/๕๗.๓๕	๑๑/๑๖.๑๘	๖/๘.๘๒
๒.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๔/๒๐.๕๙	๓๙/๕๗.๓๕	๑๒/๑๗.๖๕	๓/๔.๔๑
๓.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๑๕/๒๒.๐๖	๔๑/๖๐.๒๙	๘/๑๑.๗๖	๔/๕.๘๘
๔.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๗/๑๐.๒๙	๔๒/๖๑.๗๖	๑๔/๒๐.๕๙	๕/๗.๓๕
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙/๑๓.๒๔	๔๐/๕๘.๘๒	๑๓/๑๙.๑๒	๖/๘.๘๒
๒.	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๑๓/๑๙.๑๒	๓๘/๕๕.๘๘	๑๐/๑๔.๗๐	๗/๑๐.๒๙
๓.	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑๔/๒๐.๕๙	๔๒/๖๑.๗๖	๘/๑๑.๗๖	๔/๕.๘๘
๔.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๔/๒๐.๕๙	๔๐/๕๘.๘๒	๙/๑๓.๒๔	๕/๗.๓๕
ภาพรวม					

จากตารางพบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๕๑ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๔

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๗

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง  
อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี  
ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๓)

สรุปประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน  
ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมิน  
ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้ติดต่อรับบริการ โดยการเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วน  
ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ไตรมาสที่ ๓  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๔๐.๕๔
หญิง	๒๒	๕๙.๔๖
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๖	๑๖.๒๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๔๐.๕๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๑๖.๒๒
มากกว่า ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๗.๐๓

รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๗.๐๓
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๔	๖๔.๘๖
ปริญญาตรี	๒	๕.๔๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๗๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
นักศึกษา	๑	๒.๗๐
ข้าราชการ	๒	๕.๔๑
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๔	๑๐.๘๑
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๒๖	๗๐.๒๗
ธุรกิจส่วนตัว	๔	๑๐.๘๑
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอรับข้อมูลข่าวสาร	๔	๑๐.๘๑
การจดทะเบียนพาณิชย์	๓๒	๘๖.๔๙
การขอความช่วยเหลือด้าน	๑	๒.๗๐
สาธารณสุข		
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๐/๑๔.๗๐	๔๐/๕๘.๕๒	๘/๑๑.๗๖	๔/๕.๘๘
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖/๒๓.๕๓	๓๗/๕๔.๔๑	๙/๑๓.๒๔	๕/๗.๓๕
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๘/๒๖.๔๗	๓๕/๕๑.๔๗	๑๐/๑๔.๗๐	๕/๗.๓๕
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖/๒๓.๕๓	๓๘/๕๕.๘๘	๑๐/๑๔.๗๐	๔/๕.๘๘
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๒/๑๗.๖๕	๓๙/๕๗.๓๕	๑๑/๑๖.๑๘	๖/๘.๘๒
๒.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๔/๒๐.๕๙	๓๙/๕๗.๓๕	๑๒/๑๗.๖๕	๓/๔.๔๑
๓.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว	๑๕/๒๒.๐๖	๔๑/๖๐.๒๙	๘/๑๑.๗๖	๔/๕.๘๘
๔.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๗/๑๐.๒๙	๔๒/๖๑.๗๖	๑๔/๒๐.๕๙	๕/๗.๓๕
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙/๑๓.๒๔	๔๐/๕๘.๘๒	๑๓/๑๙.๑๒	๖/๘.๘๒
๒.	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๑๓/๑๙.๑๒	๓๘/๕๕.๘๘	๑๐/๑๔.๗๐	๗/๑๐.๒๙
๓.	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๑๔/๒๐.๕๙	๔๒/๖๑.๗๖	๘/๑๑.๗๖	๔/๕.๘๘
๔.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๔/๒๐.๕๙	๔๐/๕๘.๘๒	๙/๑๓.๒๔	๕/๗.๓๕
ภาพรวม		๙.๐๑	๖๕.๕๗	๑๙.๑๔	๖.๓๑

จากตารางพบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๕ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๑ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๔

**๖. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๗

**๗. ข้อเสนอแนะ**

๗.๑ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย