



วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอ
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏ
ตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวยลดา กลมเกลี้ยง)
ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

ความเห็น.....- ใน 4 ตอน 1) 2) 3) 4) 5) 6) 7) 8) 9) 10) 11) 12) 13) 14) 15) 16) 17) 18) 19) 20) 21) 22) 23) 24) 25) 26) 27) 28) 29) 30) 31) 32) 33) 34) 35) 36) 37) 38) 39) 40) 41) 42) 43) 44) 45) 46) 47) 48) 49) 50) 51) 52) 53) 54) 55) 56) 57) 58) 59) 60) 61) 62) 63) 64) 65) 66) 67) 68) 69) 70) 71) 72) 73) 74) 75) 76) 77) 78) 79) 80) 81) 82) 83) 84) 85) 86) 87) 88) 89) 90) 91) 92) 93) 94) 95) 96) 97) 98) 99) 100)

Örnek

(นางสาวอติกานต์ สระเนียม)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ความเห็น / ข้อเสนอแนะของกองการบริบาลส่วนตำบลปากแพรก

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

[Signature]

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบันโดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลปากแพรกที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๕๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง ซึ่งการประเมินแยกเป็น 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 ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง	พอใจ
ระดับ ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘๗	๕๘
หญิง	๖๓	๔๒
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๓.๓๓
๒๐ - ๔๐ ปี	๕๔	๓๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๗	๔๔.๖๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๑๖.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๔๓	๒๘.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕๘	๓๘.๖๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘	๑๒.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๒๘	๑๘.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๐	๖.๖๗
ข้าราชการ	๑๘	๑๒.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๔.๖๗
เกษตรกร	๗๘	๕๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๘.๐๐
อื่น ๆ	๑๐	๖.๖๖
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๕๐ คน ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ประเภทอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๒	๔๒	๖๖	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๒	๖๖	๔๒	๑๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๘	๓๙	๕๓	๑๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๕๓	๕๑	๓๖	๑๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของประชาชน	๔๘	๕๙	๓๑	๑๒	๐
รวม	๒๒๓	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
ร้อยละ	๒๙.๗๓	๓๕.๒๗	๓๐.๔๐	๕.๖๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามายาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิบายดี)	๓๘	๖๔	๓๐	๑๘	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๖	๗๘	๓๘	๘	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๔	๖๗	๑๔	๒๕	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๘	๒๒	๕๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๑	๕๓	๘	๘	๐
รวม	๒๖๗	๒๘๔	๑๔๐	๕๙	๐
ร้อยละ	๓๕.๖๐	๓๗.๘๗	๑๘.๖๗	๗.๘๖	๐.๐๐
๓. สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๓	๘๘	๑๙	๑๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๖	๗๒	๓๙	๑๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๗๒	๔๑	๒๐	๑๗	๐

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๖๔	๕๙	๑๖	๑	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือ	๘๙	๓๖	๒๒	๓	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๕	๔๓	๒๒	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๖	๓๙	๒๒	๑๓	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๑	๖๒	๒๐	๗	๐
รวม	๕๐๖	๔๔๐	๑๙๐	๖๔	๐
ร้อยละ	๔๒.๑๗	๓๖.๖๗	๑๕.๘๓	๕.๓๓	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๘๙	๓๑	๒๘	๒	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๗๘	๔๒	๒๕	๕	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๗	๒๙	๒๐	๔	๐
รวม	๒๖๔	๑๐๒	๗๓	๑๑	๐
ร้อยละ	๕๘.๖๗	๒๒.๖๗	๑๖.๒๒	๒.๔๔	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๔๐.๐๐	๓๔.๓๘	๒๐.๐๓	๕.๕๙	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ในภาพรวมมีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๙.๗๓
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๓๔.๒๗
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๓๐.๔๐
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕.๖๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๕.๖๐
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๓๗.๘๗
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๖๗
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๗.๘๖
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๔๒.๑๗
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๓๖.๖๗
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๕.๘๓
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕.๓๓
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๕๘.๖๗
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๒๒.๖๗
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๖.๒๒
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๒.๔๔
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๕๘.๖๗
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๒๒.๖๗
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๖.๒๒
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๒.๔๔
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

-ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๖๗)

จุดเด่นของการให้บริการ

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

ข้อเสนอแนะ

- ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง