



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก โทร. ๐ ๓๒๖๙ ๙๕๕๖

ที่ ปช ๓๔๑๐๑/-

วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม พร้อมสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายสถาพร ถาวรนุรักษ์)

นักพัฒนาชุมชน รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....-.....

.....

(นางสาวเรณู ร่อนแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ความเห็น / ข้อเสนอแนะนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายสถาพร สมจิต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบันโดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลปากแพรกที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ 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	๔๒	๔๒
หญิง	๕๘	๕๘
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๔๙	๔๙.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๓.๐๐
ข้าราชการ	๒	๒.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๓	๓.๐๐
อื่น ๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๑๐๐ คน ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย/ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ประเภทอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของประชาชน	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
รวม	๑๒๘	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
ร้อยละ	๒๕.๖	๕๓.๔๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิบายดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๐๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓. สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๔ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
รวม	๒๐๘	๔๐๐	๑๔๗	๔๕	๐
ร้อยละ	๒๖	๕๐	๑๘.๓๘	๕.๖๓	๐.๐๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
รวม	๑๑๐	๑๖๐	๒๕	๕	๐
ร้อยละ	๒๖	๕๐	๑๘.๓๘	๕.๖๓	๐.๐๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ	๒๖.๗๑	๕๓	๑๗.๘๑	๒.๔๘	๐.๐๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ในภาพรวมมีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๕.๖๐
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๓.๔๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๒๐.๖๐
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๐.๔๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๒๓.๐๐
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๗.๒๐

-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๙.๘๐
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๐.๐๐
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๙.๐๐
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๐.๐๐
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๑๘.๓๘
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๕.๖๓
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๖.๖๗
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๓.๓๓
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๘.๓๓
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๑.๖๗
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพ
โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

-พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๓๖.๖๗
-พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๕๓.๓๓
-พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ ๘.๓๓
-พึงพอใจ	ร้อยละ ๑.๖๗
-พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๐.๐๐
-ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระดับ ๔ (พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๐๐)	

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง