



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก โทร. ๐-๓๒๙๑-๙๕๘๘

ที่... รบ ๗๙๐๐๑ / ๕๗๒ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง... รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ได้ดำเนินการสำรวจจากแบบสอบถาม ถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหักเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก จึงขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายพงษ์ศักดิ์ ประเสริฐศรี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....

(นายพรศักดิ์ พรอารีย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

.....

(นายพรศักดิ์ พรอารีย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ความเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

ทราบ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่อไป

(นายณัฐพล อังกินันท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลปากท่อ  
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลยางหักที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ การสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ๘ ข้อ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ระดับการตัดสินใจ โดยมีค่าน้ำหนักความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑	หมายถึง น้อยที่สุด
ระดับ ๒	หมายถึง น้อย
ระดับ ๓	หมายถึง ปานกลาง
ระดับ ๔	หมายถึง มาก
ระดับ ๕	หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๕.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
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
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
นักศึกษา	๔	๔.๐๐
ข้าราชการ	๔	๔.๐๐
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๐	๗๐.๐๐
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๖	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมาคือ ประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	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 (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม)	๒๖	๔๗	๒๖	๑	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๙	๖๑	๑๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓๒</b>	<b>๒๗๑</b>	<b>๙๘</b>	<b>๑</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๖.๔</b>	<b>๕๔.๒๐</b>	<b>๑๙.๖๐</b>	<b>๐.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๔	๖๐	๑๖	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๒	๕๖	๒๒	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๗	๕๘	๑๕	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำตอบ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๘	๕๕	๑๗	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๖๒	๒๑	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๘</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๙๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๓.๖๐</b>	<b>๕๘.๒๐</b>	<b>๑๘.๒๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๖	๑๘	๑	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ 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 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ การให้บริการ	๒๒	๔๙	๒๙	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙	๔๙	๒๒	๑๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๔	๑๘	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๒๗	๔๐	๒๑	๑๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐๗</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๕๐</b>	<b>๔๓</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๒๕.๘๘</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๘.๗๕</b>	<b>๕.๓๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๗	๕๓	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๓	๖๐	๗	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๐	๕๓	๑๕	๒	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๖๖</b>	<b>๒๒</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๓๖.๖๗</b>	<b>๕๕.๓๓</b>	<b>๗.๓๓</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>๐.๐๐</b>
<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 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก ในภาพรวมด้านต่างๆ มีดังนี้

**ด้านที่ ๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๔๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๖๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๒๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๘.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๒๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๘๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๗๕
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๕.๓๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๕.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๗.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหัก  
โดยภาพรวมประชาชนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๑๔
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๕.๙๗
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๕๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓

**จุดเด่นของการให้บริการ**

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

**ข้อเสนอแนะ**

๑. สถานที่ให้บริการควรมีที่นั่งพักคอยเพิ่มขึ้น

๒. ห้องน้ำประชาชนควรมีเพิ่ม

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง