



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย
อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
www.pakchaluy.go.th

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย อำเภอลำปาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลปากฉลุยที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๗	๓๗.๐๐
หญิง	๖๓	๖๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๕	๔๕.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๐	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๑๕	๑๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ	๓	๓.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๖๔	๖๔.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๒.๐๐
อื่น ๆ	๑๑	๑๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๗๕	๒๕	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕	๒๕	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๕	๒๕	๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๕	๕	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๕	๑๕	๐	๐	๐
รวม	๔๐๕	๙๕	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๑.๐๐	๑๙.๐๐	๐	๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๗๘	๒๒	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘๐	๒๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๘๓	๑๗	๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๑	๙	๐	๐	๐
รวม	๔๑๑	๗๙	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๒.๒๐	๑๕.๘๐	๐	๐	๐
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๔	๓๖	๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๕	๑๕	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๕	๑๕	๐	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๘๗	๑๓	๐	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๗๘	๒๒	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	๗๕	๒๕	๐	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๐	๓๐	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๘	๓๒	๐	๐	๐
รวม	๖๑๒	๑๘๘	๐	๐	๐
ร้อยละ	๗๖.๕๐	๒๓.๕๐	๐	๐	๐
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๘๖	๑๔	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๖	๑๔	๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๖	๑๔	๐	๐	๐
รวม	๒๕๘	๕๒	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๖.๐๐	๑๔.๐๐	๐	๐	๐
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ร้อยละ	๘๑.๔๓	๑๘.๕๗	๐	๐	๐

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๙.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๒.๒๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๗.๘๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๖.๕๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๕๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๔.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจ ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

๓. ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย โดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๔๓, ระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๔.๕๗, ระดับพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐, ระดับพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐ และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๕ (พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๔๓)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
๓. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
๔. การตอบข้อสงสัยหรือซักถามได้ตรงจุด เข้าใจง่าย และเป็นกันเอง
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะ

๑. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
๒. การออกพื้นที่เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึงแบบเชิงรุก
๓. จัดทำช่องทางให้บริการแบบ E-Service ที่ครอบคลุม
๔. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย โทร. ๐ ๗๗๔๘ ๓๑๕๐

ที่ สญ ๗๘๗๐๑/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล/หัวหน้าส่วนราชการ

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว นั้น

จึงขอรายงานผลสำรวจการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปผลการประเมินฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอิทธิกร นันทกุล)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

(นายเฉลิมพล ถิ่นทะเล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(นายเฉลิมพล ถิ่นทะเล)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

.....

(นายวัชร โรยทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากฉลุย