



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน

ที่ สด ๗๓๒๐๑/-

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน

## เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ข้อ ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

## ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ข้อ ๔๕ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน ได้รวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

## ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอภิชาติ แซ่เตียว)

นิติกรชำนาญการ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน

- ๗๓๒/ปรอททพ/ผจ.รทท(ง)รจ.รทท

(นายสวัสดิ์ หลงหา)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นางสาวโสมยา สงเสือ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน

(นายอับตลอรัก รอกัด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน

( ) อนุมัติ/ อนุญาต

( ) ทราบ/ ดำเนินการ

( ) อื่นๆ เพราะ .....

(นายชยาเทพ สินจรูญศักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน



ประจำปีงบประมาณ 2565

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

## องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ๋อหิน

### อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล



สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ๋อหิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแกบ่อหิน ประจำปีงบประมาณ 2565  
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 100 คน รายละเอียด ดังนี้

| ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน  | ร้อยละ   | หมายเหตุ |
|--|--|--|----------|
| <b>เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ชาย</li> <li>• หญิง</li> </ul>   | <p style="text-align: center;">38</p> <p style="text-align: center;">62</p>  | <p style="text-align: center;">38</p> <p style="text-align: center;">62</p>  |          |
| <b>อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่ำกว่า 20 ปี</li> <li>• 21 – 40 ปี</li> <li>• 41 – 60 ปี</li> <li>• 60 ปี ขึ้นไป</li> </ul>                                  | <p style="text-align: center;">11</p> <p style="text-align: center;">58</p> <p style="text-align: center;">23</p> <p style="text-align: center;">8</p> | <p style="text-align: center;">11</p> <p style="text-align: center;">58</p> <p style="text-align: center;">23</p> <p style="text-align: center;">8</p> |          |
| <b>วุฒิการศึกษา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า</li> <li>• มัธยมศึกษา/เทียบเท่า</li> <li>• ปริญญาตรี</li> <li>• สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>     | <p style="text-align: center;">12</p> <p style="text-align: center;">45</p> <p style="text-align: center;">36</p> <p style="text-align: center;">7</p> | <p style="text-align: center;">12</p> <p style="text-align: center;">45</p> <p style="text-align: center;">36</p> <p style="text-align: center;">7</p> |          |
| <b>อาชีพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เกษตรกร</li> <li>• ผู้ประกอบการ/อาชีพส่วนตัว</li> <li>• ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ</li> <li>• อื่นๆ</li> </ul> | <p style="text-align: center;">43</p> <p style="text-align: center;">35</p> <p style="text-align: center;">19</p> <p style="text-align: center;">3</p> | <p style="text-align: center;">43</p> <p style="text-align: center;">35</p> <p style="text-align: center;">19</p> <p style="text-align: center;">3</p> |          |

**สรุป** จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น หญิง คิดเป็นร้อยละ 62 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58 วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 45 และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43

ตอนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   |           |        |
|--|------------------|----|----|---|---|-----------|--------|
|  | 5                | 4  | 3  | 2 | 1 | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
| <b>1. ด้านเวลา</b>   |                  |    |    |   |   |           |        |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด  | 81               | 18 | 1  |   |   | 4.80      | 96.00  |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ  | 89               | 11 |    |   |   | 4.89      | 97.80  |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |    |    |   |   |           |        |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ                               | 75               | 23 | 2  |   |   | 4.73      | 94.60  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้  | 62               | 30 | 8  |   |   | 4.54      | 90.80  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน   | 79               | 19 | 2  |   |   | 4.83      | 96.60  |
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |                  |    |    |   |   |           |        |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ   | 73               | 27 |    |   |   | 4.73      | 94.60  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ   | 85               | 13 | 2  |   |   | 4.83      | 96.60  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น              | 70               | 25 | 5  |   |   | 4.65      | 93.00  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 61               | 35 | 4  |   |   | 4.57      | 91.40  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 78               | 13 | 9  |   |   | 4.69      | 93.80  |
| <b>4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |    |    |   |   |           |        |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ   | 71               | 18 | 11 |   |   | 4.60      | 92.00  |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก   | 68               | 20 | 12 |   |   | 4.56      | 91.20  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์                        | 66               | 19 | 15 |   |   | 4.51      | 90.20  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ   | 79               | 21 |    |   |   | 4.79      | 95.80  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด  | 70               | 24 | 6  |   |   | 4.64      | 92.80  |

ข้อเสนอแนะ .....

.....

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (21 - 40 ปี) มีการวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่าและอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

### ➤ ด้านที่ 1 ด้านเวลา

1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.80

### ➤ ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 94.60
2. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.80
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60

### ➤ ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 94.60
2. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 93.00
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91.40
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 93.80

### ➤ ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 92.00
2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91.20
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.20
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80

➤ ด้านที่ 5 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 92.80

➤ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม -