



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ที่ นม ๙๔๐๐๑/๑๗

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลได้ทำการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจบนหน้าเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ([www.muangpalai.go.th](http://www.muangpalai.go.th)) ของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดีขึ้น จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ..... ๑๗

(นางสาวประภาพรณ นาคดี )  
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- ได้ทดสอบงานผลของผู้รับบริการ

(ลงชื่อ) ..... ๑๗

(นายพรชัย งามอาจ)  
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.

(ลงชื่อ) ..... ๑๗

(นางสุกีน โพธิ์สุวรรณ)  
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

คำสั่ง/ความเห็น นายก อบต.เมืองพะไล

- เห็นชอบ และดำเนินการตามที่เสนอ  
 ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(ลงชื่อ) ..... ๑๗

(นายฤทธิ สี่มา)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล  
ประจำปีงบประมาณ 2565

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล  
ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการ (เก็บจากการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล)เก็บ  
แบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 110 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ประจำปี  
งบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

\*\*\*\*\*

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ชาย	41	คน
หญิง	69	คน

อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี	8	คน
26 - 35 ปี	24	คน
36 - 45 ปี	28	คน
46 - 55 ปี	42	คน
56 ปีขึ้นไป	8	คน

การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	7	คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	คน
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	36	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	คน
ปริญญาตรี	24	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	3	คน

อาชีพ

เกษตรกร	38	คน
ค้าขาย	25	คน
รับจ้าง	17	คน
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	13	คน
อื่นๆ	17	คน

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
1.1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
1.2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	48	60	2	0	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
1.3.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
1.4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	47	60	2	1	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
1.5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	40	68	2	0	0
	ร้อยละ 36	ร้อยละ 62	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
1.6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	35	72	3	0	0
	ร้อยละ 32	ร้อยละ 65	ร้อยละ 3	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0

2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
2.1.ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยศยดี	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
2.2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	48	60	2	0	0
	ร้อยละ 44	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
2.3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
2.4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	47	60	2	1	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
2.5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	40	68	2	0	0
	ร้อยละ 36	ร้อยละ 62	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
2.6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	57	49	3	1	0
	ร้อยละ 52	ร้อยละ 44	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
3.1.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
3.2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	48	60	2	0	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
3.3.ความสะอาดของที่ให้บริการโดยรวม	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
3.4.ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	47	60	2	1	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
3.5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	40	68	2	0	0
	ร้อยละ 36	ร้อยละ 62	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
3.6.การจัดสถานที่และความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ	35	72	3	0	0
	ร้อยละ 32	ร้อยละ 65	ร้อยละ 3	ร้อยละ 0	ร้อยละ
3.7.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	48	60	2	0	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
3.8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	63	43	3	1	0
	ร้อยละ 57	ร้อยละ 39	ร้อยละ 3	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0

4.คุณภาพของการให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
4.1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	47	60	2	1	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 1	ร้อยละ 0
4.2.ได้รับบริการที่มีความถูกต้อง	40	68	2	0	0
	ร้อยละ 36	ร้อยละ 62	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0
4.3.ให้บริการครบถ้วน	35	72	3	0	0
	ร้อยละ 32	ร้อยละ 65	ร้อยละ 3	ร้อยละ 0	ร้อยละ
4.4.การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	48	60	2	0	0
	ร้อยละ 43	ร้อยละ 54	ร้อยละ 2	ร้อยละ 0	ร้อยละ 0

### จากตาราง สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5	ระดับความพึงใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	45.11
4	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	52.20
3	ระดับไม่แน่ใจ	คิดเป็นร้อยละ	2.24
2	ระดับไม่พึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	0.45
1	ระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก	คิดเป็นร้อยละ	0

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาแก้ไขปัญหาและแนะนำให้ประชาชนได้
2. ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านหนึ่งเกินไป
3. ควรพัฒนาขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น