



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด ปรากฏผลการประเมินดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรีในภาระงาน ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘ ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ ๘๕.๓๓ |
| ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ ๘๕.๑๖ |
| ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ ๘๓.๐๐ |
| ๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ | ร้อยละ ๘๗.๖๖ |

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสังวร มุ่งดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางค์บุรี

ที่ ปช ๗๔๐๐๑/๔๙๕

วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปรางค์บุรี

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางค์บุรีได้ดำเนินการทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดในช่วงระยะเวลา วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จากผู้รับบริการด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน สรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
เพศชาย	๕๖	๕๖.๐๐
เพศหญิง	๔๔	๔๔.๐๐
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑-๔๐ ปี	๖๓	๖๓.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๓๗	๓๗.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช/ป.ว.ส./ อนุปริญญา	๖๘	๖๘.๐๐
ปริญญาตรี	๓๒	๓๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	
๔. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๓๕	๓๕.๐๐
เกษตรกร	๒๕	๒๕.๐๐
รับจ้าง	๑๕	๑๕.๐๐
อื่นๆ	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	

๕.ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

ตั้งแต่แรกเกิด	๖๐	๖๐.๐๐
อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า ๕ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑-๕ ปี	๘	๘.๐๐
อาศัยในพื้นที่ไม่เกิน ๑ ปี	๗	๗.๐๐
รวม	๑๐๐	

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๓๓	ดี
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	๘๗.๐๐	ดี
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๖.๐๐	ดี
๑.๓ ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๘๕.๐๐	ดี
๑.๔ การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	๘๔.๐๐	ดี
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๖.๐๐	ดี
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๔.๐๐	ดี
๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๕.๑๖	ดี
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยค้ำดี เป็นกันเอง	๘๙	ดี
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๘๑	ดี
๒.๓ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๘๕	ดี
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๖	ดี
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๗	ดี
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๓	ดี
๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๐๐	ดี
๓.๑ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๘๐.๐๐	ดี
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๘๕.๐๐	ดี
๓.๓ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๘๗.๐๐	ดี
๓.๔ มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๑.๐๐	ดี
๓.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๒.๐๐	ดี

๓.๖ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๓.๐๐	ดี
๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๘๗.๖๖	ดี
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๘๘	ดี
๔.๒ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๖	ดี
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๙	ดี
รวม	๘๕.๒๘	ดี

สรุปผลการสำรวจ

จากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในช่วงระยะเวลา วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ สรุปได้ ดังนี้ ประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจ ดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘ จากทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

-

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

จิรวิทย์ อภิธรรม

(นางสาวทิพรัตน์ ศาสตรเวช)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สวนสาธารณะ

-เห็นควรพิจารณาอนุมัติ

(นายธงชัย สมเสนาะ)

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

เรียน นายก อบต.

- เห็นควรดำเนินการ

ลงชื่อ.....

(จ.ส.อ. อภิธรรมย์ สงไย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี

อนุมัติ

ดำเนินการดังกล่าวได้

ไม่เห็นควรดำเนินการดังกล่าว

ลงชื่อ.....

(นายสังวร มุ่งดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลปรางมบุรี อำเภอปรางมบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ ชาย หญิง

2.อายุ ไม่เกิน 20 ปี 21-40 ปี 41-60 ปี 60 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
 มัธยมศึกษา/ป.ว.ช/ป.ว.ส./อนุปริญญา
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว)

- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย
 เกษตรกรรม
 รับจ้าง
 อื่นๆ ระบุ.....

5.ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ตั้งแต่แรกเกิด
 อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี
 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1-5 ปี
 อาศัยในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1= พึงพอใจน้อยที่สุด , 2 = พึงพอใจน้อย , 3 = พึงพอใจปานกลาง , 4= พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
1.4 การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เป็นกันเอง					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ					
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
3.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ					
3.3 มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.4 มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
3.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
3.6 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....