



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปรางบุรี
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางบุรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน ๔๐ ชุด ปรากฏผลการประเมินดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปรางบุรีในภาระงาน ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๑ ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ ๘๕.๘๓ |
| ๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ ๘๙.๘๓ |
| ๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ ๘๖.๕๐ |
| ๔. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ ๙๐.๖๗ |

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายบำรุง ตริเพชร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางมณี โทรศัพท์ ๐-๓๒๖๒-๒๙๔๗

ที่ ปช ๗๔๐๐๑/ ๕๕๘ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรางมณี

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรางมณีได้ดำเนินการทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดในช่วงระยะเวลา วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จากผู้รับบริการด้านต่างๆโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน สรุปได้ดังนี้ โดยแบ่งเป็น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
เพศชาย	๑๕	๓๗.๕๐
เพศหญิง	๒๕	๖๒.๕๐
รวม	๔๐	
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑-๔๐ ปี	๑๕	๓๗.๕๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๓	๓๒.๕๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๓๐.๐๐
รวม	๔๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๖	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช/ป.ว.ส./	๑๗	๔๒.๕๐
อนุปริญญา	๗	๑๗.๕๐
ปริญญาตรี	๗	๑๗.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๔๐	
๔.อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗	๑๗.๕๐
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๘	๒๐.๐๐
เกษตรกร	๑๔	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๑๑	๒๗.๕๐
อื่นๆ	-	๐.๐๐
รวม	๔๐	

๕.ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

ตั้งแต่แรกเกิด	๓๕	๘๗.๕๐
อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า ๕ ปี	๒	๕.๐๐
อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑-๕ ปี	๓	๗.๕๐
อาศัยในพื้นที่ไม่เกิน ๑ ปี	-	-
รวม	๔๐	

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๘๓	ดี
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	๘๕.๐๐	ดี
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๘.๐๐	ดี
๑.๓ ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๘๕.๐๐	ดี
๑.๔ การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	๘๔.๐๐	ดี
๑.๕ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๔.๐๐	ดี
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๙.๐๐	ดี
๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙.๘๓	ดี
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อภัยคดีย เป็นกันเอง	๘๕	ดี
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๘๗	ดี
๒.๓ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๘๙	ดี
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕	ดี
๒.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๘๙	ดี
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๔	ดี
๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๕๐	ดี
๓.๑ ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	๙๐	ดี
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๘๗	ดี
๓.๓ มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	๘๙	ดี
๓.๔ มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๐	ดี
๓.๕ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๘	ดี

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๖ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๕	ดี
๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๙๐.๖๗	ดี
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๙๒	ดี
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๘๙	ดี
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๑	ดี
รวม	๘๘.๒๑	ดี

สรุปผลการสำรวจ

จากแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในช่วงระยะเวลา วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้ ประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ระดับความพึงพอใจ ดี คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๑ จากทั้งหมด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังมีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน เห็นควรดำเนินการตั้งงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป



(นางสาวพิชรินทร์ เหมือนแสง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

.....
- เสร็จไมตรีธรรม

(นายธงชัย สมเสนาะ)

หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....
.....

(นางสาวชรีดา วรรณศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรามบุรี

- ☒ ทราบ
- ☐ ดำเนินการตามเสนอ
- ☐ อนุมัติ
- ☐ อื่นๆ.....



(นายบำรุง ตรีเพชร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปรามบุรี