



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง

ที่ พง ๗๔๙๐๑/

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง

## เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อเป็นการดำเนินการตามภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

## ข้อเท็จจริง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนพบว่า จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๗ คน โดยมีการให้คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

## ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้รายงานผลสถิติการให้บริการประชาชน สามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวปริศนา ขอสกุล)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางมนัญชยา ชุนภักดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางเนตรนภา ชูเชื้อ)

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ฯ รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง

(นายนันทภ มีเพียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง อำเภอกระบุรี จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๗ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	๓๒ ๓๕	๔๗.๗๖ ๕๒.๒๔	
<b>๒. อายุ</b> <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี <input type="checkbox"/> ๒๑ - ๔๐ ปี <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๖๐ ปี <input type="checkbox"/> ๖๐ ปีขึ้นไป	๔ ๑๓ ๒๔ ๒๖	๕.๙๗ ๑๙.๔๐ ๓๕.๘๒ ๓๘.๘๑	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	๔๗ ๑๘ ๒ ๐	๗๐.๑๕ ๒๖.๘๗ ๒.๙๘ ๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <input type="checkbox"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ <input type="checkbox"/> ประชาชนผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	๒๘ ๐ ๓๙ ๐ ๐	๔๑.๗๙ ๐.๐ ๕๘.๒๑ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป  
คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๕  
และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๘	๙	๐	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๓๑
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๘	๙	๐	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๓๑
<b>รวม</b>						<b>๙.๗๓</b>	<b>๙๗.๓๑</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๑	๖	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๒๑
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๘	๙	๐	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๓๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๔	๓	๐	๐	๐	๔.๙๖	๙๙.๑๐
<b>รวม</b>						<b>๑๔.๗๓</b>	<b>๙๘.๒๑</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๖	๒๑	๐	๐	๐	๔.๖๙	๙๓.๗๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๑	๑๖	๐	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๒๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๒	๕	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๕	๒	๐	๐	๐	๔.๙๗	๙๙.๔๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๑	๖	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๒๑
<b>รวม</b>						<b>๒๔.๒๕</b>	<b>๙๗.๐๑</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๙	๑๘	๐	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๖๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๑	๑๖	๐	๐	๐	๔.๗๖	๙๕.๒๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๐	๑๖	๑	๐	๐	๔.๗๓	๙๔.๖๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘	๓๙	๐	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๓๖
<b>รวม</b>						<b>๑๘.๖๔</b>	<b>๙๓.๒๑</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๕๕	๑๒	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๔๒

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๑ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบคิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๑ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๓ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม**อยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เกาะพระทอง  
อำเภอ กระบุรี จังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๗.๓๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๘.๒๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๗.๐๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๒๑
<b>รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๙๖.๔๔</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๔



(นางมนัญชยา ชวนรักดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด