



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว
ที่ ทบ ๗๗๕๖๑.๑ / วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
คันฉะพริ้ว

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓) นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าขอรายงานผลการดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางธารสุดารัตน์ อรุณสวัสดิ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายประทีป เมาตาท้อง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว
สำนักงานสำนักปลัดฯ

(นายประทีป เมาตาท้อง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว

(นายสมศกร บัวโสภา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคันฉะพริ้ว

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันมะพร้าว
องค์การบริหารส่วนตำบลสันมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
(มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล สันมะพร้าว องค์การบริหารส่วนตำบลสันมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ให้บริการด้านต่างๆ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล ไม่ระบุจำนวน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๘ คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (เดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนส่วนปฏิบัติงานปัสัฒ องค์การบริหารส่วนตำบล สันมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปัสัฒ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	๒๗	๗๑.๐๕
หญิง	๑๑	๒๘.๙๕
รวม	๓๘	๑๐๐.๐๐
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๕๒.๒๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๗	๓๑.๑๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๗	๘.๐๗
รวม	๗๐	๑๐๐.๐๐

3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	๕๗	๖๐.๓
มีอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๗	๓๕.๓๐
ปริญญาโท	๓	๓.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐๐.๐๐
รวม	๘๗	๑๐๐.๐๐
4. สถานภาพของผู้นำนับบริการ		
รับราชการ	๓	๓.๓๐
ข้าราชการ	๓๓	๓๕.๓๐
ภาคเอกชน	๓๗	๖๕.๕๐
รับจ้าง	๑๐	๑๑.๓๐
อื่น ๆ (ระบุในหมายเหตุ)	๒	๓.๕๐
รวม	๘๕	๑๐๐.๐๐
5. ขอรับบริการด้าน....		
จ่ายค่าน้ำประปา	๑๕	๓๗.๖๓
สมัครเรียน ศพค.	๑	๑.๒๕
จดทะเบียนพาณิชย์	๑	๑.๒๕
เปิดบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน	๑	๑.๒๕
ชำระภาษี	๒	๒.๕๐
จดทะเบียนนิติบุคคล	๑	๑.๒๕
อื่นๆ	๕๗	๗๖.๐๗
รวม	๘๖	๑๐๐.๐๖

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยนักศึกษาอิสระ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ไม่สนใจ ความ สัดส่วน
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ							
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูมรรยาดี ไม่กระตือรือร้น เมื่อให้บริการ	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๔	เจ้าหน้าที่ไม่ชำนาญ หรือตอบข้อซักถามไม่ได้เป็นอย่างดี	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒.๒	การให้บริการรวดเร็วและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒.๓	มีการให้บริการเป็นไปตามที่แจ้งไว้หรือไม่	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒.๔	แบบฟอร์มที่แจ้งรายละเอียดการขอรับบริการ	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐ %	๐ %	๐ %	๐ %

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ไม่แสดง ความคิดเห็น
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ให้บริการสะดวกแก่ผู้รับบริการ	๘๖.๒๐ %	๗๘.๘๖ %	๗1.๖๘ %	๐%	๐%	๐ %
๓.๒	ช่องทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๘.๘๖ %	๘0.๐0 %	๗1.๖๘ %	๐%	๐%	๐ %
๔. ด้านผลจากการให้บริการ							
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๘๖.๐๖ %	๘๖.๖๗ %	๗1.๖๘ %	๐%	๐%	๐ %
๔.๒	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๘๖.๐๖ %	๘๖.๖๗ %	๗1.๖๘ %	๐%	๐%	๐ %

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๖ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๗ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๖ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๘ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลญาติผู้ป่วย กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๘ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๘ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๔ เจ้าหน้าที่ไม่คำนึงหน้า หรือตอบข้อซักถามไม่ได้เป็นอย่างดี พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๘ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๗ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสมพบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๘ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๗ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายพบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๘ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๗ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๘ ค่าสัมที่ ๓ คือ ความพึงพอใจ

น้อย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่
แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๔ แบบสำรวจเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล พบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อย
ละ ๕๑.๖๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๕ ค่าสัมที่ ๓ คือความพอใจปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๖ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐
ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๓. ส่วนเรื่องอำนาจความสะดวก

๓.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เฉพาะจนพบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๔๖.๓๖ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ ค่าสัมที่ ๓ คือความพึงพอใจปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๘ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐
ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๒ การไม่ใช้ข้อมูลรายละเอียดที่คนจนเข้าใจง่ายพบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๓๗.๗๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๗ ค่าสัมที่ ๓ คือความพอใจปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๗ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐
ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. ส่วนผลจากการให้บริการ

๔.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เฉพาะจนพบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อย
ละ ๕๑.๖๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๖ ค่าสัมที่ ๓ คือความพึงพอใจปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๘ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐
ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๔.๒ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เฉพาะจนพบว่าค่าสัมที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ
๕๑.๖๘ ค่าสัมที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๖ ค่าสัมที่ ๓ คือความพึงพอใจปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๘ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐
ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นธงฟ้าฯ ค่าสัมที่ ๑ = มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๐ ค่าสัมที่ ๒ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
๔๖.๕๗ ค่าสัมที่ ๓ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๒

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

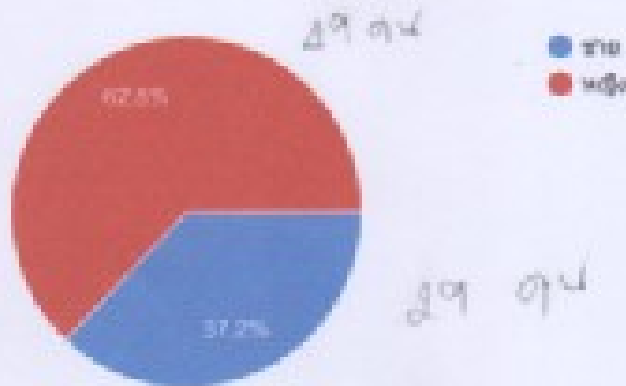
การตอบกลับ 78 รายการ

แผนผังการวิเคราะห์

ตอนที่ ๓ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

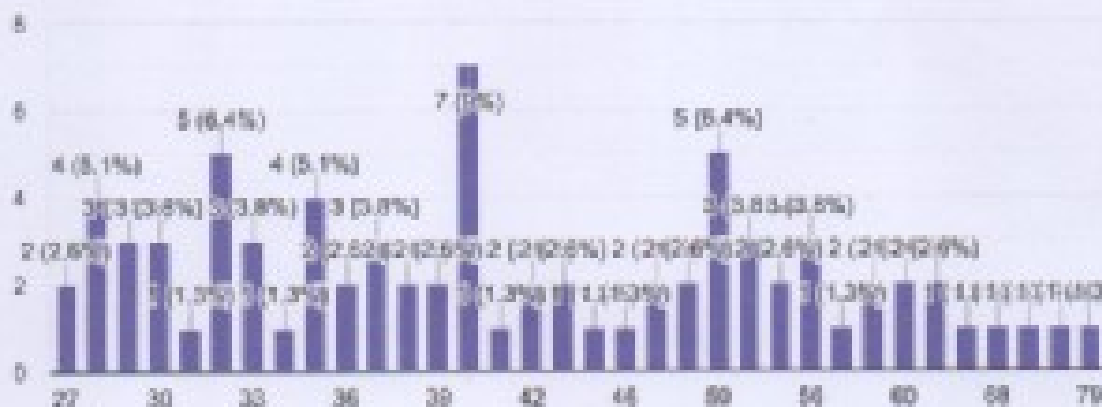
๓.1เพศ

จำนวน 78 ราย



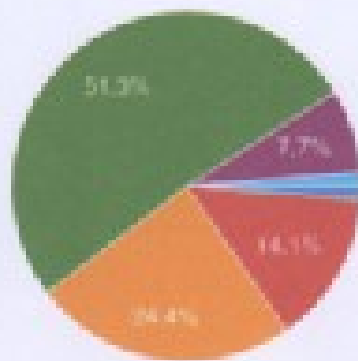
๓.๒ อายุ (ปี)

จำนวน 78 ราย



อาชีพ

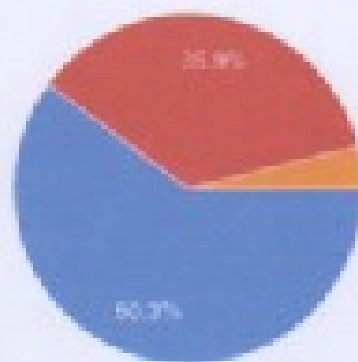
จำนวน 78 คน



- ไม่ทราบ
- ช่าง
- เกษตรกร
- รับใช้
- ธุรกิจส่วนตัว
- อื่นๆ

วุฒิการศึกษา

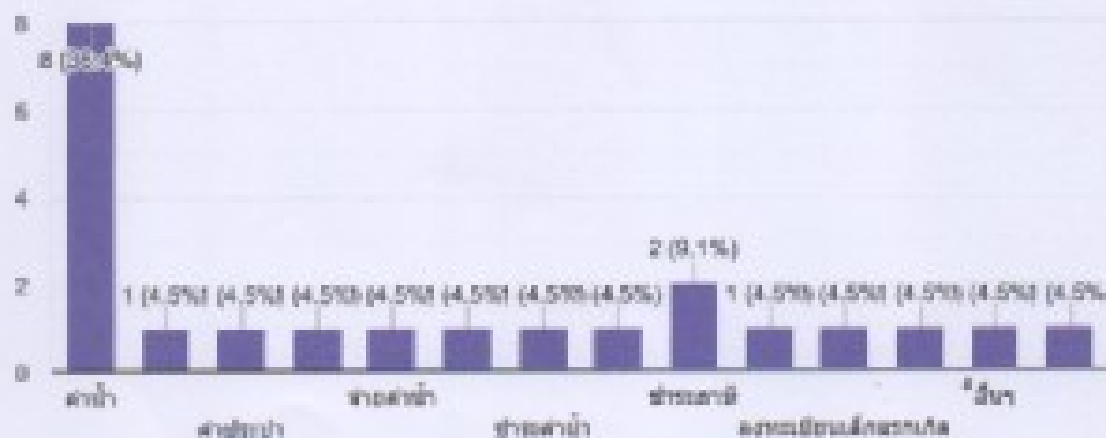
จำนวน 78 คน



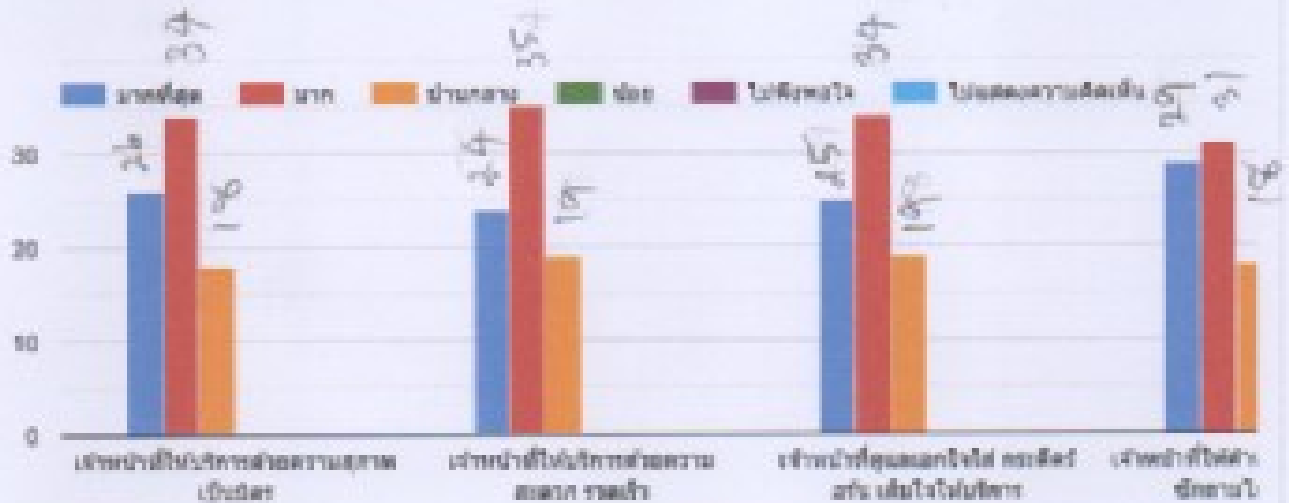
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

โปรแกรมปฏิบัติการที่ผ่านขอรับใบฝึก

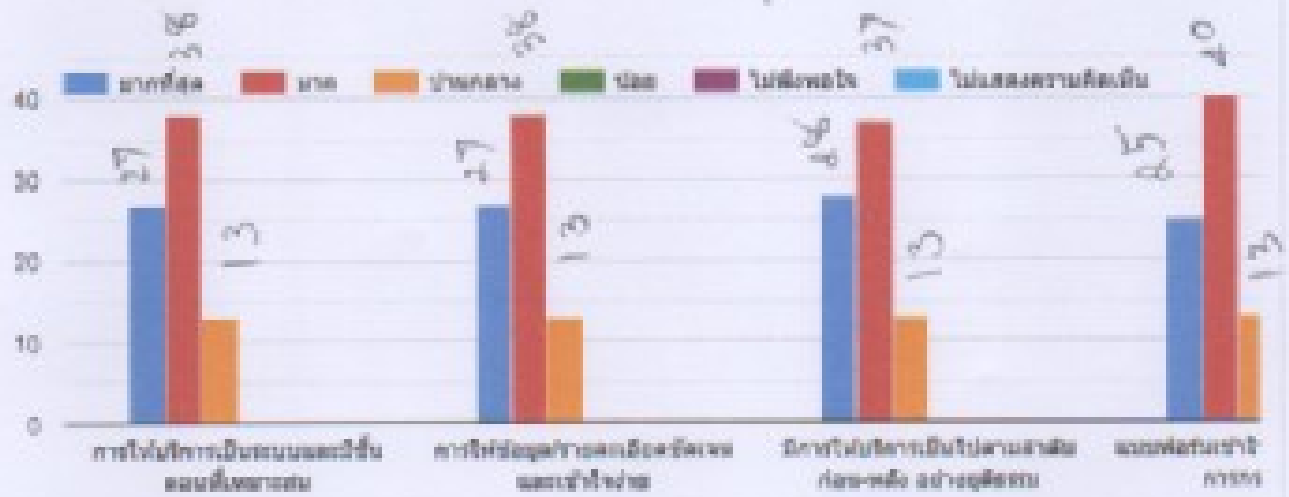
จำนวน 22 คน



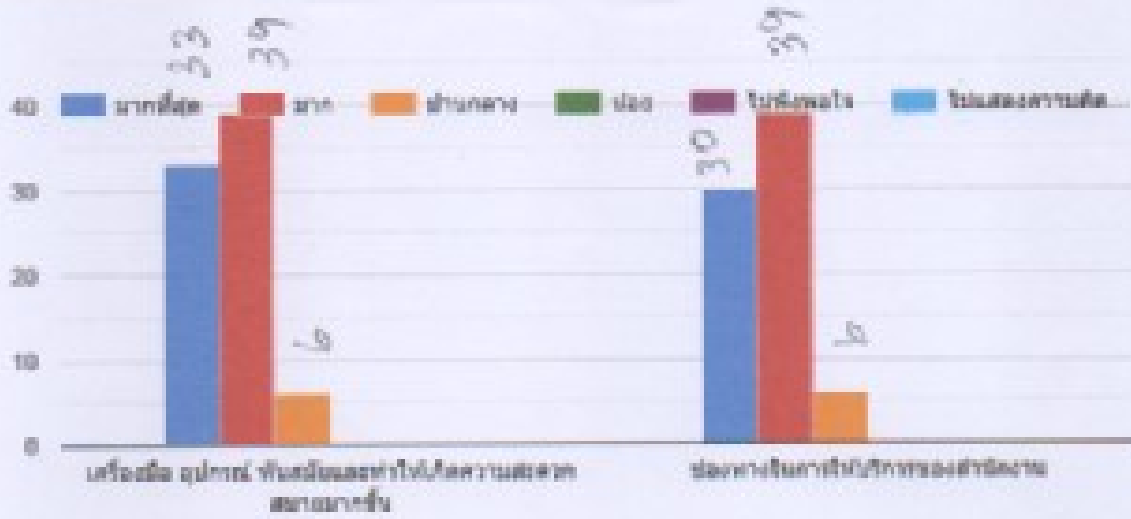
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ



ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านผลจากการให้บริการ

