



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว  
ที่ พบ ๓๓๓๐๑ / วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าขอรายงานผลการดำเนินงานสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวอรุณรัตน์ อรุณสวัสดิ์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทศบ

(นายครรชิต จันทรหอม)  
หัวหน้าสำนักปลัดฯ

(นายประทีป เณรตาก้อง)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว

(นายปรีชา รักยิ่ง)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว  
องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕  
(ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้ใช้บริการด้านต่างๆ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล ไม่ระบุจำนวน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๗๖ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๗	๓๕.๕๒
หญิง	๔๙	๖๔.๔๗
<b>รวม</b>	<b>๗๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๓๑
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๓๔.๒๑
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๒	๔๒.๑๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๐	๒๖.๓๑
<b>รวม</b>	<b>๗๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

๓. ระดับการการศึกษาสูงสุด		
ประถม	๓๕	๔๖.๐๕
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/ปวช.	๔๑	๕๓.๙๔
ปริญญาตรี	๓	๓.๙๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐๐.๐๐
รวม	๗๖	๑๐๐.๐๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
รับราชการ	๓	๓.๙๔
ค้าขาย	๑๓	๑๗.๑๐
เกษตรกรกรรม	๒๑	๒๗.๖๓
รับจ้าง	๓๕	๔๖.๐๕
อื่น ๆ (ธุรกิจส่วนตัว)	๔	๕.๒๖
รวม.	๗๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ไม่ แสดง ความ คิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
<b>๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๑.๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๗.๖๓%	๗๗.๐๕ %	๑.๓๑ %	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๑.๐๕%	๗๘.๙๔ %	๐%	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๓	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๒.๓๖%	๗๖.๓๑ %	๑.๓๑ %	๐ %	๐ %	๐ %
๑.๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒.๓๖%	๗๗.๖๓ %	๐ %	๐ %	๐ %	๐ %
<b>๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔๓.๔๒ %	๕๐.๐๐%	๖.๕๗ %	๐%	๐%	๐ %
๒.๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๘.๐๕ %	๕๕.๒๖%	๖.๕๗ %	๐%	๐%	๐ %
๒.๓	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔๒.๑๐ %	๕๐.๐๐%	๗.๘๙ %	๐%	๐%	๐ %
๒.๔	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๓๘.๑๕ %	๕๕.๒๖%	๖.๕๗ %	๐%	๐%	๐ %

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		ไม่แสดงความคิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๓.๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะอาดมากขึ้น	๔๔.๗๓%	๕๑.๓๑%	๓.๙๔ %	๐%	๐%	๐ %
๓.๒	ช่องทางการให้บริการของสำนักงาน	๕๐.๐๐%	๔๖.๐๕%	๓.๙๔ %	๐%	๐%	๐ %
<b>๔. ด้านผลจากการให้บริการ</b>							
๔.๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๖๗.๑๐%	๓๒.๘๙ %	๐ %	๐%	๐%	๐ %
๔.๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๖๘.๔๒%	๓๑.๕๗ %	๐ %	๐%	๐%	๐ %

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

**๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ**

๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๕ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ลำดับที่ ๒ คือ ความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕ ลำดับที่ ๓ คือ -ไม่มี- คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๑ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๖ ลำดับที่ ๓ คือความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๓ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๖ ลำดับที่ ๓ คือ- ไม่มี- คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๗ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

**๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๒ ลำดับที่ ๓ ความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๗ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๖ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๕ ลำดับที่ ๓ คือความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๗ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ ลำดับที่ ๓ คือความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๙ ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๒.๔ แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๖ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๕ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๗ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๑ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๓ ลำดับที่ ๓ คือความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๔ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๓.๒ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๕ ลำดับที่ ๓ คือความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๔ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

### ๔. ด้านผลจากการให้บริการ

๔.๑ ได้รับการบริหารที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด) พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๐ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๙ ลำดับที่ ๓ - ไม่มี - คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์ พบว่าลำดับที่ ๑ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๒ ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๗ ลำดับที่ ๓ -ไม่มี - คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐ ระดับความไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐ ไม่แสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ ๐

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ /ความไม่พึงพอใจ

- ไม่มี-

สรุป ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะพร้าว ลำดับที่ ๑ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๕ ลำดับที่ ๒ = มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๕ ลำดับที่ ๓ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๗