



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

ที่ พง 74501/8

วันที่ 4 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยให้ประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัด ได้จัดทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศุภนิจ พันธุ์สวัสดิ์)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

(นายปราปต์ จินทร์พุธ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

(นายปราปต์ จินทร์พุธ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภี

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
● ชาย	49	49
● หญิง	51	51
2. อายุ		
● ต่ำกว่า 20 ปี	10	10
● 21 - 40 ปี	37	37
● 41 - 60 ปี	38	38
● 60 ปีขึ้นไป	15	15
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
● ประถมศึกษา	65	65
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	23	23
● ปริญญาตรี	12	12
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
● เกษตรกรรม	65	65
● ค้าขาย	17	17
● รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	13
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน/แม่บ้าน	5	5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็น ร้อยละ 38 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 65

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	⑤	④	③	②	①
<b>1. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	45	33	17	5	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	55	38	7	0	0
<b>รวม</b>					
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	47	35	12	6	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	58	33	6	3	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	54	38	8	0	0
<b>รวม</b>					
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	63	33	4	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	65	30	5	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	48	35	17	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	65	26	9	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	61	28	11	0	0
<b>รวม</b>					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	68	27	5	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	45	43	12	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	61	39	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	54	33	13	0	0
<b>5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	72	23	5	0	0

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

#### 2.1 ด้านเวลา

2.1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 33 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 38 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

#### 2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 35 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

2.2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 33 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

2.2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 38 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

#### 2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2.3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 33 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

2.3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 30 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

2.3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 35 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

2.3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 26 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

2.3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 28 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

## 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 27 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

2.4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 43 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

2.4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 39 ตามลำดับ

2.4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น ร้อยละ 54 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 33 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

สรุป จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.00

## 3. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

3.1.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา พบว่า การให้บริการด้านเวลาและด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 14 คน ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำภี อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา อาจปฏิบัติดังนี้

(1) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายมากขึ้น อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

(2) ลดขั้นตอนและลดเอกสารที่มากเกินไปจนความจำเป็น เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น