



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก โทร./โทรสาร ๐-๗๗๒๕-๕๐๔๖
ที่ สฎ ๗๑๘๐๑/
เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

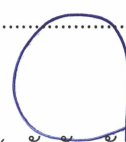
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการจากรัฐ ตลอดจนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการและจัดทำรายงานเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกทราบนั้น

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ขอสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ซึ่งมีผลการประเมิน ร้อยละ ๘๑.๔ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้าย

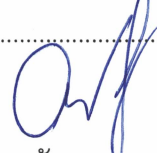
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวมณฑา อินธรงค์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

จ.อ.

(दनัยนฐ์ รัตนภูมิ)
หัวหน้าสำนักปลัด

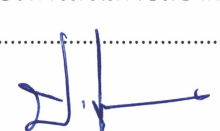
ความเห็นรองปลัด.....


(นางสาววรัชยา ชุนสอน)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ความเห็นปลัด.....


(นายสุทัสนะ จินวงศ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ความเห็น นายก.....


(นายปราโมทย์ เพชรรัตน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|--|-------------------|
| ๑.เพศ | ๑.ชายจำนวน ๒๓ คน | ๒.หญิงจำนวน ๒๗ คน |
| ๒.อายุ ปี | | |
| ๓.จบการศึกษาชั้นสูงสุด | | |
| ๑.ประถมศึกษาจำนวน ๑๐ คน | ๒.มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่าจำนวน ๒๕ | |
| ๓.ปริญญาตรี ๑๐ คน | ๔.สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๕ คน | |

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๔ คน
- การจดทะเบียนการค้า จำนวน ๘ คน
- การจดทะเบียนพาณิชย์ต่างๆ จำนวน ๓ คน
- การขึ้นทะเบียนต่างๆ จำนวน ๑๔ คน
- การชำระภาษี จำนวน ๒๑ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑.ด้านเวลา					
-การให้บริการไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒ คน	๒๘ คน			
-ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗ คน	๔๓ คน			
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
-การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗ คน	๔๑ คน	๒ คน		
-การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓ คน	๔๖ คน	๑ คน		
-การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๗ คน	๓ คน			
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
-ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๗ คน	๑๓ คน			
-ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๑ คน	๑๙ คน			
-ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๘ คน	๔๒ คน			

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก -ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ -จุด/ช่องการให้บริการมีความ เหมาะสม -ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำ ดื่มฯ -ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖ คน	๕๐ คน ๔๘ คน ๓๒ คน ๕๐ คน	 ๒ คน ๒ คน		
๕.ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม	๓ คน	๔๗ คน			
ค่าเฉลี่ยรวม = ๔.๐๗	อยู่ในระดับการปฏิบัติงานที่เหมาะสม $\frac{4.07}{5} \times 100 = 81.4$				

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	22	110
พอใจ	4	28	112
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	222

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.44

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	3	7	21
พอใจ	2	43	86
พอใจน้อย	1	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	107

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

2.14

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	3	7	21
พอใจ	2	41	82
พอใจน้อย	1	2	2
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	105

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

2.1

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	3	15
พอใจ	4	46	184
พอใจน้อย	3	1	3
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	202

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.04 80.80

2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	47	235
พอใจ	4	3	12
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	247

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.94

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

98.8

3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	37	185
พอใจ	4	13	52
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	237

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.74

96.80

3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	31	155
พอใจ	4	19	76
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	231

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.62

92.40

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	8	40
พอใจ	4	42	168
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	208

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.16

83.20

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	49	245
พอใจ	4	1	4
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	249

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.98

99.60

3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	30	150
พอใจ	4	20	80
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	230

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4.6 91.00

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	0	0
พอใจ	4	50	200
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	200

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

4 80.00

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	0	0
พอใจ	4	48	192
พอใจน้อย	3	2	6
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	198

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N}$$

3.96 99.30

4.3 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	16	80
พอใจ	4	32	128
พอใจน้อย	3	2	6
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	214

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N} \quad 4.28 \quad 85.60$$

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	0	0
พอใจ	4	50	200
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	200

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N} \quad 4 \quad 80.00$$

5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด

ตัวเลือก	ได้คะแนน	จำนวน(คน)	ผลคูณของคะแนน
พอใจมาก	5	3	15
พอใจ	4	47	188
พอใจน้อย	3	0	0
ไม่พอใจ	2	0	0
ไม่พอใจมาก	1	0	0
		50	203

$$\bar{x} = \sum \frac{fx}{N} \quad 4.06 \quad 81.40$$

สรุปการประเมินผล

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอคอนลักษ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจ น้อย (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		✓				4.4
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ				✓		2.1
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ				✓		2.1
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		✓				4.0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	✓					4.94
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	✓					4.74
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓					4.62
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย		✓				4.16
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,	✓					4.98
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓					4.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ		✓				4.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		✓				3.96
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม		✓				4.28
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ		✓				4.00
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	✓					4.06
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07

หมายเหตุ : คะแนนเฉลี่ยรวม = 4.07 อยู่ในระดับการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมมาก

$$\frac{4.07}{5} \times 100 = 81.4$$

คะแนนเฉลี่ยรวม = 4.07 อยู่ในระดับการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมมาก

วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ยโดยใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่งเท่านั้น

1.00 - 1.50 หมายถึงการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึงการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึงการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึงการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมมาก

4.51 - 5.00 หมายถึงการปฏิบัติงานในระดับเหมาะสมมากที่สุด