



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย โทร. ๐-๗๖๕๘-๑๙๖๓

ที่ พง๗๑๙๐๑/ ส.ก. วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการต่าง ๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย สรุปได้ดังนี้

### ๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

### ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๙.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ พอใช้

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

### ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

/๔.ด้านสิ่ง...

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๖.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกกกลอย อยู่ระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวกามาศ การะเกตุ)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ อบต.โคกกกลอย

*ศรี ปัทมา / ผอ.จรก.*

พ.อ.อ.



(สิริภพ นาหุ่งนุ้ย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต.โคกกกลอย



(นางพรรณรายณ์ เวณูผล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ รองปลัด อบต.โคกกกลอย



(นายสุภโชค จุ่มช่วย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

/ความเห็นปลัด...

ความเห็นปลัด อบต.โคกกกลอย

.....  
บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลอย ๒ (๒.๑) 11ก1 ๑๓๒ 4.

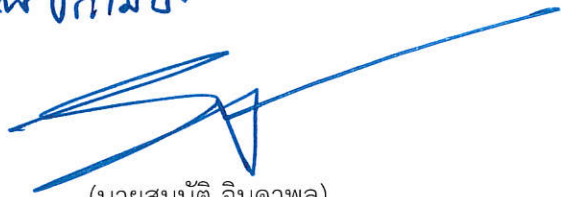


(นายวิโรธ ขนาบแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งนายก อบต.โคกกกลอย

.....  
- ทบ  
- หัวทุ่งดง นิ่งในทุ่งแก้ว โข.โคกกกลอย ๒ (๒.๑) ๑๓๒ ๔  
๑๓๒ ๔ ๑๓๒ ๕



(นายสมบัติ จินดาพล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลอย

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน  
เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง  
แบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบประเมินใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
- ชาย	๔๕	๔๕	
- หญิง	๕๕	๕๕	
<b>๒. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๒	
- ตั้งแต่ ๒๐ - ๓๙ ปี	๒๖	๒๖	
- ตั้งแต่ ๔๐ - ๕๙ ปี	๒๑	๒๑	
- ตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๔๑	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
- ประถมศึกษา	๓๙	๓๙	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๓	๓๓	
- ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๒๖	๒๖	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
- เกษตรกร	๓๒	๓๒	
- ผู้ประกอบการ	๑๕	๑๕	
- ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๓	๕๓	
- อื่นๆ			

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (%)	ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๓	๓๖	๒๘	๒	๑	๗๙.๖	ดี
๑.๒ ค่ารวดเร็วในการให้บริการ	๓๒	๓๙	๒๓	๕	๑	๗๙.๒	ดี
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๓๔	๓๓	๓๑	๒	๕๙.๘	พอใช้
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕๕	๒๔	๒๑	๐	๐	๘๖.๘	ดีมาก
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๖	๒๘	๑๖	๐	๐	๘๘	ดีมาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๕๘	๓๐	๑๒	๐	๐	๘๙.๒	ดีมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน	๖๘	๓๒	๐	๐	๐	๙๓.๖	ดีมาก
๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๒	๒๘	๐	๐	๐	๙๔.๔	ดีมาก
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๒	๓๙	๔๐	๙	๐	๗๐.๘	ดี
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕	๔๒	๒๖	๑๗	๐	๗๑	ดี
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๒๔	๓๗	๓๒	๗	๐	๗๕.๖	ดี
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๓๖	๓๕	๔	๐	๗๖.๔	ดี
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย อยู่ระดับใด</b>	๕๒	๓๖	๑๒	๐	๐	๘๘	ดีมาก

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีได้ดังนี้

**๑. ด้านเวลา**

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๙.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

/๒.ด้านขั้นตอน...

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๙.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ พอใช้

๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

## ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๒ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

๓.๔ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก

## ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐.๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๑ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๕.๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๖.๔ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดี

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกกลอย อยู่ระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๘ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดีมาก