



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมณี.....

ที่.....พง ๗๕๒๐๑/-..... วันที่.....๔ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมณี ได้ทำการสำรวจ สอบถามความพึงพอใจในการ
ให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการให้บริการ
ประชาชน นั้น

บัดนี้การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วโดยได้สอบถามความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ ชุด ดังนี้

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔
- ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการรับบริการแต่ละส่วนงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑

ผลรวม ๕ ด้าน = ๑๗.๖๖

หาค่าเฉลี่ย $๑๗.๖๖ / ๕$ ด้าน = ๓.๕๓

หาค่าร้อยละ ๓.๕๓×๑๐๐ = ร้อยละ ๘๘.๒๕

คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางจิราภรณ์ กาศแก้ว)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมณี



(ลงชื่อ)



(นางพิมพ์ ลักษณะจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมณี



ลงชื่อ)



(นายวาสนา ทองสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลมณี อำเภอกะปง จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลมณี
อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลมณี
อำเภอกะปง จังหวัดพังงา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลมณี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	(๒๕)
หญิง	๑๕	(๗๕)
รวม	๒๐	(๑๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	(๕)
๒๐ - ๓๐ ปี	๓	(๑๕)
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	(๕)
๔๑- ๕๐ ปี	๑๑	(๕๕)
๕๑ ขึ้นไป	๔	(๒๐)
รวม	๒๐	(๑๐๐)
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๕	(๗๕)
ปริญญาตรี	๕	(๒๕)
		(๑๐๐)
๔. งานที่เข้ามาใช้บริการ		
งานสำนักปลัด	๑๑	(๕๕)
งานกองคลัง	๕	(๒๕)
งานกองช่าง	๓	(๑๕)
งานกองการศึกษา	๑	(๕)
รวม	๒๐	(100)

ตารางที่ ๒ ด้านที่ ๑ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี	๖ คน (ร้อยละ ๓๐)	๑๑ คน (ร้อยละ ๕๕)	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)				มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	๖ คน (ร้อยละ ๓๐)	๑๐ คน (ร้อยละ ๕๐)	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)				มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๖ คน (ร้อยละ ๓๐)	๙ คน (ร้อยละ ๔๕)	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)				มาก
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๑๘ = ๖ ๓	๓๐ = ๑๐ ๓					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๖ x ๕ = ๓๐	๑๐ x ๔ = ๔๐					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๓๐ + ๔๐ = ๗๐						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๗๐ = ๓.๕๐ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.50 มีความพึงพอใจในระดับ มาก ๒๐						
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๕๐	มาก
ร้อยละ							๘๗.๕๐	

การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times 100}{\text{เกณฑ์คะแนน (๕)}}$

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๐ อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ ๓ ด้านที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	บริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอน มี ป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติ	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)	๑๑ คน (ร้อยละ ๕๕)	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)				มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจ ง่าย	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)	๑๑ คน (ร้อยละ ๕๕)	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)				มาก
๓	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ สภาพงาน	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)	๑๑ คน (ร้อยละ ๕๕)	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)				มาก
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๑๕ = ๕ ๓	๓๓ = ๑๑ ๓					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๕ x ๕ = ๒๕	๑๑ x ๔ = ๔๔					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๒๕ + ๔๔ = ๖๙						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๖๙ = ๓.๔๕ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๔๕ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ๒๐						
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๔๕	มาก
ร้อยละ							๘๖.๒๕	

การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน (๕)}}$

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๕ อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ ๕ ด้านที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	สถานที่บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้รับบริการเพียงพอ	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)	๑๔ คน (ร้อยละ ๗๐)	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)				มาก
๒	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)	๑๒ คน (ร้อยละ ๖๐)	๕ คน (ร้อยละ ๒๕)				มาก
๓	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)	๑๒ คน (ร้อยละ ๖๐)	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)				มาก
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๑๐ = ๓.๓๓ ๓	๓๘ = ๑๒.๖๖ ๓					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๓.๓๓ x ๕ = ๑๖.๖๕	๑๒.๖๖ x ๔ = ๕๐.๖๔					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๑๖.๖๕ + ๕๐.๖๔ = ๖๗.๒๙						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๖๗.๒๙ = ๓.๓๖ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 3.45 มีความพึงพอใจในระดับ มาก ๒๐						
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๓๖	มาก
ร้อยละ							๘๔.๐๐	

การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ยรวม x ๑๐๐
เกณฑ์คะแนน (๔)

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๖ อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ ๕ ด้านที่ ๔ ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)	๑๓ คน (ร้อยละ ๖๕)	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)				มาก
๒	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔ คน (ร้อยละ ๒๐)	๑๔ คน (ร้อยละ ๗๐)	๒ คน (ร้อยละ ๑๐)				มาก
๓	ภาพรวมจากการบริการ	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)	๑๔ คน (ร้อยละ ๗๐)	๓ คน (ร้อยละ ๑๕)				มาก
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๑๑ = ๓.๖๖ ๓	๔๑ = ๑๓.๖๖ ๓					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๓.๖๖ x ๕ = ๑๘.๓๐	๑๓.๖๖ x ๔ = ๕๔.๖๔					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๑๘.๓๐ + ๕๔.๖๔ = ๗๒.๙๔						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๗๒.๙๔ = ๓.๖๔ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๖๔ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ๒๐						
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๖๔	มาก
ร้อยละ							๙๑.๐๐	

การหาร้อยละ $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน (๕)}}$

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๔ อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ ๒ ด้านที่ ๕ ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน(ถ้ามี)

ข้อ	ด้านความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	มีความกระตือรือร้นในการบริการแต่ละส่วนงาน	๔ คน (ร้อยละ๒๐)	๑๓ คน (ร้อยละ ๖๕)	๓ คน (ร้อยละ๑๕)				มาก
๒	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓ คน (ร้อยละ๑๕)	๑๕ คน (ร้อยละ ๗๕)	๒คน (ร้อยละ๑๐)				มาก
๓	ความพร้อมและการเต็มใจในการบริการอย่างสุภาพ	๔ คน (ร้อยละ๒๐)	๑๔ คน (ร้อยละ ๗๐)	๒ คน (ร้อยละ๑๐)				มาก
ความถี่สะสม วิธีคิด จำนวนผู้ตอบ จำนวนข้อ		๑๑ = ๓.๖๖ ๓	๔๒ = ๑๔ ๓					
คะแนนที่ได้ วิธีคิด ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		๓.๖๖x๕ = ๑๘.๓๐	๑๔x๔ =๕๖					
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๑๘.๓๐+ ๕๖ = ๗๔.๓๐						
คะแนนเฉลี่ย วิธีคิด คะแนนรวม จำนวนผู้ตอบ		๗๔.๓๐ = ๓.๗๑ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๗๑ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ๒๐						
ค่าเฉลี่ยรวม							๓.๗๑	มาก
ร้อยละ							๙๒.๗๕	

การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ยรวม x ๑๐๐
เกณฑ์คะแนน (๔)

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๑ อยู่ในระดับ มาก

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมณีนี อำเภอกะปง
จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔
- ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการรับบริการแต่ละส่วนงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑

ผลรวม ๕ ด้าน ๑๗.๖๖

หาค่าเฉลี่ย ๑๗.๖๖ ๕ ด้าน = ๓.๕๓

หาค่าร้อยละ $\frac{๓.๕๓ \times ๑๐๐}{๕} =$ ร้อยละ ๘๘.๖๕

คะแนน