



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

ที่. ปช74201/215

วันที่ 9 เมษายน 2562

เรื่อง. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ประจำเดือน ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562 จำนวน 1 ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด เพื่อสอบถามผู้มาให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานว่ามีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562 รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอศนีย์ กิจจรโร)

เจ้าพนักงานธุรการ

(นางปิยะธิดา ทนุฒิน้อย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวนิลวรรณ คชเวช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

(นายประกอบ คงทัพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลพงศ์ประศาสน์ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**  
**ประจำปีงบประมาณ 2562**

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	38	ราย
งานพัฒนาชุมชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)	จำนวน	27	ราย
งานธุรการ (งานร้องเรียน, คำร้องทั่วไป, งานข้อมูลข่าวสาร)	จำนวน	20	ราย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ**

1. เพศ       1) ชาย 52 ราย                       2) หญิง 33 ราย
2. อายุ       1) ต่ำกว่า 20 ปี 7 ราย                       2) 21 - 40 ปี 28 ราย
- 3) 41 - 60 ปี 38 ราย                       4) 60 ปีขึ้นไป 12 ราย
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 32 ราย                       2) มัธยมศึกษา 20 ราย
- 3) ปริญญาตรี 33 ราย                       4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
- 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ 22 ราย       2) เกษตร 18 ราย
- 3) รับจ้าง 46 ราย                       4) ค้าขาย 17 ราย
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
<b>1. ด้านเวลา</b>			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	43 ราย 50.59%	38 ราย 44.71%	4 ราย 4.70%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	32 ราย 37.65%	46 ราย 54.12%	7 ราย 8.23%
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	55 ราย 64.71%	28 ราย 32.94%	2 ราย 2.35%
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	53 ราย 62.35%	32 ราย 37.65%	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	68 ราย 80%	17 ราย 20%	
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	73 ราย 85.88%	12 ราย 14.12%	
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	66 ราย 77.65%	18 ราย 21.18%	1 ราย 1.17%
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	78 ราย 91.76%	7 ราย 8.24%	
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	69 ราย 81.18%	16 ราย 18.82%	
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	57 ราย 67.06%	25 ราย 29.41%	3 ราย 3.53%
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	68 ราย 80%	17 ราย 20%	
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	72 ราย 84.71%	13 ราย 15.29%	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	62 ราย 72.94%	23 ราย 27.06%	
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	67 ราย 78.82%	18 ราย 21.18%	

มีผู้มาใช้บริการงานต่าง ๆ ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศ์ประศาสน์ ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 - มีนาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 85 ราย มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้

- 1.พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 72.52
- 2.พอใจ คิดเป็นร้อยละ 26.05
- 3.พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.43



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

ที่. ปช74201/ 432

วันที่ 7 ตุลาคม 2562

เรื่อง. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ประจำปีเดือน เมษายน – กันยายน 2562 จำนวน 1 ชุด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด เพื่อสอบถามผู้มาให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานว่ามีความพร้อมในการให้บริการหรือไม่ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์ ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนหลังของปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือน เมษายน – กันยายน 2562 รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอชันนี กิจธวโร)

เจ้าพนักงานธุรการ

(นางปิยะธิดา หลูดีน้อย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาวนิลวรรณ คชเวช)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

(นายประกอบ คงทัพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพงศประศาสน์

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลพงศ์ประศาสน์ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**  
**ประจำปีงบประมาณ 2562**

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	45	ราย
งานพัฒนาชุมชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)	จำนวน	8	ราย
งานธุรการ (งานร้องเรียน, คำร้องทั่วไป, งานข้อมูลข่าวสาร)	จำนวน	14	ราย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ**

1. เพศ       1) ชาย 28 ราย                       2) หญิง 39 ราย
2. อายุ       1) ต่ำกว่า 20 ปี 4 ราย                       2) 21 - 40 ปี 29 ราย  
 3) 41 - 60 ปี 27 ราย                       4) 60 ปีขึ้นไป 7 ราย
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 17 ราย                       2) มัธยมศึกษา 23 ราย  
 3) ปริญญาตรี 27 ราย                       4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
- 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ 13 ราย       2) เกษตร 19 ราย  
 3) รับจ้าง 27 ราย                       4) ค้าขาย 8 ราย  
 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
<b>1. ด้านเวลา</b>			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29 ราย 43.28%	31 ราย 46.27%	7 ราย 10.45%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	38 ราย 56.72%	25 ราย 37.31%	4 ราย 5.97%
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	48 ราย 71.64%	16 ราย 23.88%	3 ราย 4.48%
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	55 ราย 82.09%	12 ราย 17.91%	

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	48 ราย 71.64%	19 ราย 28.36%	
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ			
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	51 ราย 76.12%	16 ราย 23.88%	
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	52 ราย 77.61%	15 ราย 22.39%	
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	62 ราย 92.54%	5 ราย 7.46%	
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	57 ราย 85.07%	10 ราย 14.93%	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	48 ราย 71.64%	12 ราย 17.91%	7 ราย 10.45%
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	45 ราย 67.16%	17 ราย 25.37%	5 ราย 7.47%
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	62 ราย 92.54%	5 ราย 7.46%	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	59 ราย 88.06%	8 ราย 11.94%	
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	55 ราย 82.09%	12 ราย 17.91%	

มีผู้มาใช้บริการงานต่าง ๆ ภายในสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพวงศัประศาสน์ ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนหลังของปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่เดือน เมษายน - กันยายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 67 ราย มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้

- 1.พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.59
- 2.พอใจ คิดเป็นร้อยละ 21.64
- 3.พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.77