

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง**  
**(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 30 คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2565 (เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

<b>สถานภาพ</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
1. เพศ		
ชาย	12	40.00
หญิง	18	60.00
<u>รวม</u>		(100.00)
2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	10.0
21 - 40 ปี	9	30.0
41 - 60 ปี	5	16.7
มากกว่า 60 ปี	13	43.3
<u>รวม</u>	30	(100.00)

3. การศึกษา		
ประถม	13	43.3
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	50.0
ปริญญาตรี	2	6.7
อื่นๆ	-	-
<u>รวม</u>	30	(100.00)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	8	26.7
ผู้ประกอบการ	1	3.3
ประชาชนผู้รับบริการ	18	60.0
องค์กรชุมชน/เครือข่าย	3	10.0
องค์กร		
อื่นๆ	-	-
<u>รวม</u>	30	(100.00)

**ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	40.0	56.7	3.3	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	60.0	36.7	3.3	-	-
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	43.3	46.7	10.0	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	70.0	26.7	3.3	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	63.3	26.7	10	-	-

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
<b>๓. ด้านบุคคลที่ใช้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ใช้บริการ	43.3	50.0	6.7	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ	56.7	36.6	6.7	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	36.6	46.7	16.7	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	53.3	40	6.7	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	43.3	46.7	10.0	-	-
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	36.7	50.0	13.3	-	-
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	40.0	46.7	13.3	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	43.3	50	6.7	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	46.7	50	3.3	-	-
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	40.0	53.3	6.7	-	-

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังมะปราง  
โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 ควรมีเจ้าหน้าที่บริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- 7.2 ให้มีประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง เช่น การปิดประกาศประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์  
เสียงตามสาย เป็นต้น
- 7.3 จัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ