

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ
สังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)**

จังหวัดพังงา มีส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค จำนวน ๓๔ ส่วนราชการ โดยขนส่งจังหวัดพังงา เป็นหัวหน้าคณะทำงานในตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ เรื่อง การปฏิบัติงาน การให้บริการ และได้ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจให้แต่ละส่วนราชการ ดังนี้

ที่	ส่วนราชการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ที่ทำการปกครองจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
๒	เรือนจำจังหวัดพังงา	๑๕	๓.๓๐
๓	เรือนจำอำเภอตะกั่วป่า	๑๕	๓.๓๐
๔	สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๕	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๖	สำนักงานเกษตรจังหวัดพังงา	๒๕	๕.๕๑
๗	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๘	สำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา	๓๕	๗.๗๑
๙	สำนักงานคลังจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
๑๐	สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๑๑	สำนักงานจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
๑๒	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพังงา	๒๐	๔.๔๑
๑๓	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
๑๔	สำนักงานที่ดินจังหวัดพังงา	๓๕	๗.๗๑
๑๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๑๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา	๓๕	๗.๗๑
๑๗	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๑๘	สำนักงานประมงจังหวัดพังงา	๒๐	๔.๔๑
๑๙	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพังงา	๒๐	๔.๔๑
๒๐	สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๒๑	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๒๒	สำนักงานพลังงานจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๒๓	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพังงา	๑๙	๔.๑๙
๒๔	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพังงา	๑๕	๓.๓๐
๒๕	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพังงา	๑๕	๓.๓๐
๒๖	สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
๒๗	สำนักงานแรงงานจังหวัดพังงา	๑๕	๓.๓๐
๒๘	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๒๙	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
๓๐	สำนักงานสถิติจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐

ที่	ส่วนราชการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓๑	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพังงา	๕	๑.๑๐
๓๒	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพังงา	๒๕	๕.๕๑
๓๓	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	๑๕	๓.๓๐
๓๔	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๒๐
รวม		๕๕	๑๐๐

เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) การบริการของเจ้าหน้าที่ ๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการของส่วนราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๕๕ คน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน
- ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๑๖	๔๗.๕๘
หญิง	๒๓๘	๕๒.๔๒
รวม	๔๕๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน ๒๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๒ เพศชาย จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๘

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๓.๕๒
๒๑-๔๐ ปี	๒๒๙	๕๐.๔๔
๔๑-๖๐ ปี	๑๗๙	๓๙.๔๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๖.๖๑
รวม	๔๕๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๔ รองลงมาอายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๓ และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๒

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๖	๑๐.๑๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๑๔	๒๕.๑๑
ปริญญาตรี	๒๕๙	๕๗.๐๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๕	๗.๗๑
รวม	๔๕๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๒๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๕ รองลงมาเป็นวุฒิการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๑ และน้อยที่สุด คือ วุฒิการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๑

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๒๔	๒๗.๓๑
รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๓๐
พนักงานบริษัท	๕๓	๑๑.๖๗
ธุรกิจส่วนตัว	๑๕๒	๓๓.๔๘
นักเรียน/นักศึกษา	๒๒	๔.๘๖
อื่นๆ	๘๘	๑๙.๓๘
รวม	๔๕๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๘ รองลงมาเป็นอาชีพ ข้าราชการ จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๑ และอาชีพที่น้อยที่สุด คือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

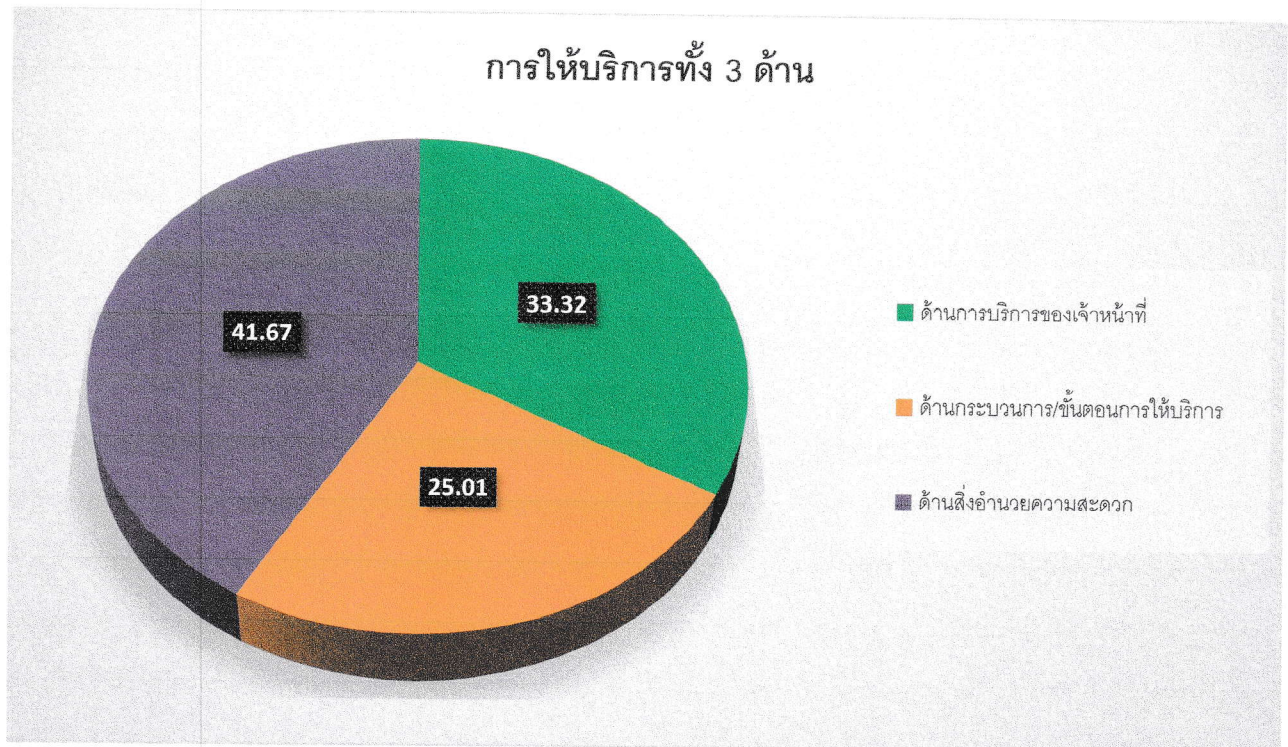
ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปร้อยละและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ										รวมผู้ตอบ (คน)	ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน
	มากที่สุด (๕ คะแนน)		มาก (๔ คะแนน)		ปานกลาง (๓ คะแนน)		น้อย (๒ คะแนน)		น้อยที่สุด (๑ คะแนน)			
จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่												
๑. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มใส	๔๒๙	๙๔.๔๙	๒๕	๕.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๔
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๒๙	๙๔.๔๙	๒๕	๕.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๔
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๔๓๔	๙๕.๕๙	๒๐	๔.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๖
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔๓๓	๙๕.๓๗	๒๑	๔.๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๕
	๑,๗๒๕	๘๖.๒๕	๙๑	๓.๖๔								
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ												
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๔๓๔	๙๕.๕๙	๒๐	๔.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๖
๖. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	๔๓๒	๙๕.๑๕	๒๒	๔.๘๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๕
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔๓๓	๙๕.๓๗	๒๑	๔.๖๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๕
	๑,๒๙๙	๖๔.๙๕	๖๓	๒.๕๒								
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๔๓๔	๙๕.๕๙	๒๐	๔.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๖
๙. มีที่นั่งพักสำหรับผู้ติดต่อ	๔๒๗	๙๔.๐๕	๒๗	๕.๙๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๔
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วขึ้น	๔๓๔	๙๕.๕๙	๒๐	๔.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๖
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ว่างรองรับ	๔๓๔	๙๕.๕๙	๒๐	๔.๕๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๕๔	๔.๙๖
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด												
	๒,๑๖๓	๑๐,๘๑๕	๑๐๗	๕.๒๘								
รวม	๕,๑๘๗	๙๕.๒๑	๒๖๑	๔.๗๙	-	-	-	-	-	-	๕,๔๔๘	๔.๙๕

/ตาราง...

ตารางที่ ๒.๒ ตารางสรุปคะแนนรวมและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน

การให้บริการ	ภาพรวม	
	คะแนนโดยรวม	ร้อยละ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	๘,๘๘๘	๓๓.๓๒
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๖,๗๔๗	๒๕.๐๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑,๒๔๓	๔๑.๖๗
รวม	๒๖,๘๗๘	๑๐๐



สรุปความพึงพอใจ

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๙ และระดับมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๑

๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๙ และระดับมาก จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๑

๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ และระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ และระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๓

/ด้าน...

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ และระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

๖. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ และระดับมาก จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕

๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ และระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๓

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ และระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้ติดต่อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ และระดับมาก จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๕

๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ และระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ และระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๙ และระดับมาก จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัดพังงา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ ค่าเฉลี่ย ๔.๙๕

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มี -
