

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการ
สังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)**

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

ที่	ส่วนราชการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ที่ทำการปกครองจังหวัดพังงา	๒๐	๔.๑๗
๒	เรือนจำจังหวัดพังงา	๑๕	๓.๑๓
๓	เรือนจำอำเภอตะกั่วป่า	๑๕	๓.๑๓
๔	สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๕	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๖	สำนักงานเกษตรจังหวัดพังงา	๒๕	๕.๒๑
๗	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๘	สำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา	๔๐	๘.๓๓
๙	สำนักงานคลังจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๐๘
๑๐	สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๑๑	สำนักงานจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๐๘
๑๒	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพังงา	๒๐	๔.๑๗
๑๓	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๐๘
๑๔	สำนักงานที่ดินจังหวัดพังงา	๔๐	๘.๓๓
๑๕	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๑๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา	๔๐	๘.๓๓
๑๗	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๑๘	สำนักงานประมงจังหวัดพังงา	๒๐	๔.๑๗
๑๙	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดพังงา	๒๐	๔.๑๗
๒๐	สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๒๑	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๒๒	สำนักงานพลังงานจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๒๓	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพังงา	๒๐	๔.๑๗
๒๔	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพังงา	๑๕	๓.๑๓
๒๕	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพังงา	๑๕	๓.๑๓
๒๖	สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๐๘
๒๗	สำนักงานแรงงานจังหวัดพังงา	๑๕	๓.๑๓
๒๘	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๒๙	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๐๘
๓๐	สำนักงานสถิติจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔

ที่	ส่วนราชการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓๑	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพังงา	๕	๑.๐๔
๓๒	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดพังงา	๒๕	๕.๒๑
๓๓	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	๑๕	๓.๑๓
๓๔	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพังงา	๑๐	๒.๐๘
รวม		๔๘๐	๑๐๐

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

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๔๘๐ คน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด ๓ ด้าน

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐๑	๔๑.๘๗
หญิง	๒๗๙	๕๘.๑๓
รวม	๔๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน ๒๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๓ และเพศชาย จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๗

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๑.๘๗
๒๑-๔๐ ปี	๒๖๕	๕๕.๒๑
๔๑-๖๐ ปี	๑๗๓	๓๖.๐๔
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๖.๘๘
รวม	๔๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๑ รองลงมาเป็นช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๔ และน้อยที่สุดเป็นช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๗

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๕	๑๓.๕๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. /ปวส. /เทียบเท่า	๑๓๙	๒๘.๙๖
ปริญญาตรี	๒๔๒	๕๐.๔๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๔	๗.๐๘
รวม	๔๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๒ รองลงมาเป็นวุฒิการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. /ปวส. /เทียบเท่า จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๖ และน้อยที่สุด คือ วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๑๑	๒๓.๑๒
รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒.๕๐
พนักงานบริษัท	๙๙	๒๐.๖๒
ธุรกิจส่วนตัว	๑๒๑	๒๕.๒๑
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๓.๑๓
เกษตรกร	๗๔	๑๕.๔๒
อื่นๆ	๔๘	๑๐.๐๐
รวม	๔๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๑ รองลงมาเป็นอาชีพข้าราชการ จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๒ และอาชีพที่น้อยที่สุด คือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

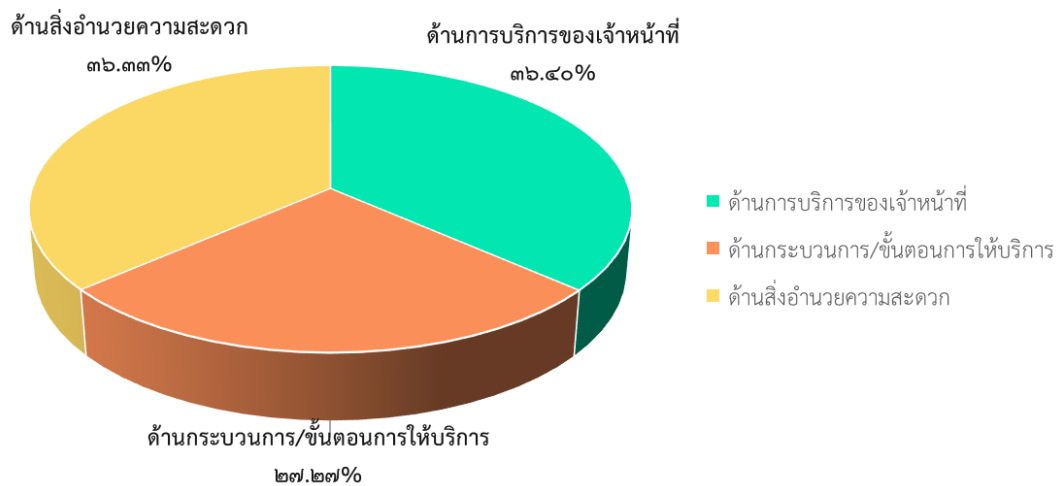
ตารางที่ ๒.๑ ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ										รวมผู้ตอบ (คน)	ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	(๕ คะแนน)		(๔ คะแนน)		(๓ คะแนน)		(๒ คะแนน)		(๑ คะแนน)			
	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น		
	(คน)	ร้อยละ	(คน)	ร้อยละ	(คน)	ร้อยละ	(คน)	ร้อยละ	(คน)	ร้อยละ		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	๙,๕๓๙											
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๖๔	๙๖.๖๗	๑๖	๓.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๗
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔๖๒	๙๖.๒๕	๑๘	๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๖
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้	๔๖๖	๙๗.๐๘	๑๔	๒.๙๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๗
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔๖๗	๙๗.๒๙	๑๓	๒.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๗
	๑,๘๕๙	๙,๒๙๕	๖๑	๒๔๔								
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗,๑๔๗											
๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	๔๕๘	๙๕.๔๒	๒๒	๔.๕๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๕
๖. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	๔๖๒	๙๖.๒๕	๑๘	๓.๗๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๖
๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔๖๗	๙๗.๒๙	๑๓	๒.๗๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๗
	๑,๓๘๗	๖,๙๓๕	๕๓	๒๑๒								
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙,๕๑๙											
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๔๕๙	๙๕.๖๓	๒๑	๔.๓๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๖
๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้ติดต่อ	๔๖๕	๙๖.๘๘	๑๕	๓.๑๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๗
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	๔๕๖	๙๕.๐๐	๒๔	๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๕
๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ	๔๕๙	๙๕.๖๓	๒๑	๔.๓๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๖
	๑,๘๓๙	๙,๑๙๕	๘๑	๓๒๔								
๑๒. ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด	๔๖๕	๙๗.๐๘	๑๕	๒.๙๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔๘๐	๔.๙๗
รวม	๕,๕๕๐	๙๖.๓๕	๒๑๐	๓.๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๕,๗๖๐	๔.๙๖

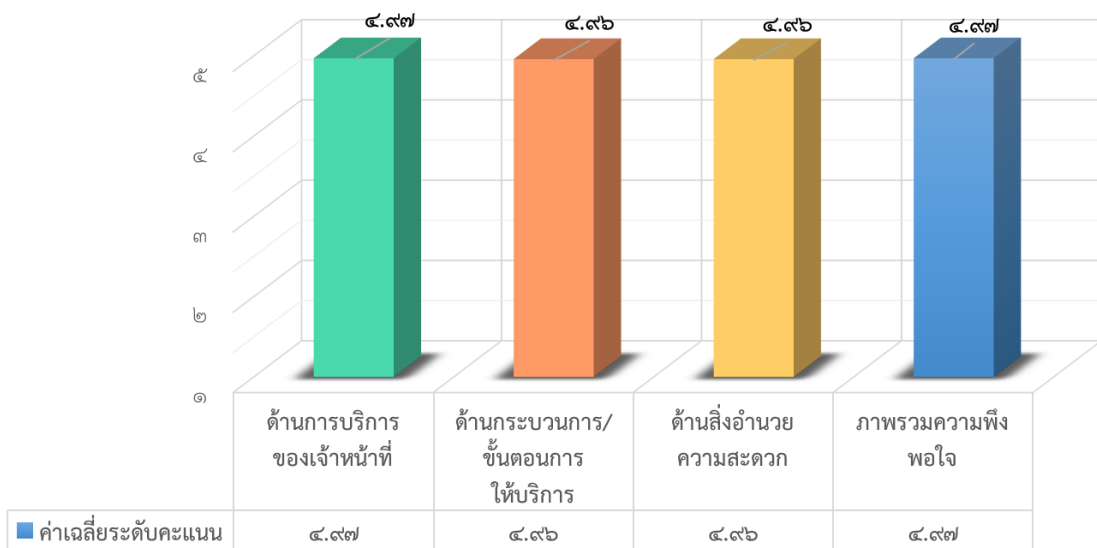
ตารางที่ ๒.๒ ตารางสรุปคะแนนรวมและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน และค่าเฉลี่ยระดับคะแนนการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน

การให้บริการ	ภาพรวม	
	คะแนนโดยรวม	ร้อยละ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	๙,๕๓๙	๓๖.๔๐
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๗,๑๔๗	๒๗.๒๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙,๕๑๙	๓๖.๓๓
รวม	๒๖,๒๐๕	๑๐๐.๐๐

การให้บริการทั้ง ๓ ด้าน



ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน



สรุปความพึงพอใจ

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

๑. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ และระดับมาก จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ และระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๘ และระดับมาก จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๒

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๙ และระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๕. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ และระดับมาก จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๘

๖. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕ และระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕

๗. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๙ และระดับมาก จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓ และระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗

๙. มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้ติดต่อ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ และระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓

๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และระดับมาก จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

๑๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๓ และระดับมาก จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗

ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๘ และระดับมาก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๒

สรุปผล

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัด
ราชการบริหารส่วนภูมิภาค จังหวัดพังงา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ ๙๖.๓๕ ค่าเฉลี่ย ๔.๙๖

ส่วนที่ ๓ ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มี -
