



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนม โทร.๐ ๗๗๒๗ ๗๖๕๐
ที่...สฎ.๘๑๑๐๑/.....วันที่...๑ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง...รายงานผลการแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพนมประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพนม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพท์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมประจำปี ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความ พึ่งพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกรัตน์ ศรีสวัสดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางสาววลัยภรณ์ ทองสองสี)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายดารากร ปล้องคง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายดารากร ปล้องคง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม
อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
พนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๓๑.๕
หญิง	๘๑	๖๘.๖
รวม	๑๑๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		
๒๑ – ๔๐ ปี	๒	๑.๗
๔๑ – ๖๐ ปี	๓๐	๒๕.๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๕๖	๔๗.๕
	๓๐	๒๕.๔
รวม	๑๑๘	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๓	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า ปวช.	๔๙	๔๔.๙
ปริญญาตรี	๑๔	๑๑.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑๑.๙
รวม	๑๑๘	๑.๗
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	
ผู้ประกอบการ	๒	๕๑.๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๔	๑.๗
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๕	๓๗.๓
อื่น ๆ	๖	๔.๒
รวม	๑๑๘	๕.๑

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29	24.6	88	74.6	1	0.8
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	38	32.2	79	67	1	0.8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	30	25.4	86	72.9	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	26	22	88	74.6	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	40	33.9	74	62.7	4	3.4
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	44	37.3	74	62.7	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	46	39	67	56.8	4.2	5
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	48	40.7	69	58.5	1	0.8
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	57	48.3	60	50.9	1	0.8
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	65	55.1	51	43.2	2	1.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	39	33.1	77	65.2	2	1.7
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	42	35.6	75	63.6	1	0.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	38.1	72	61.1	1	0.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	33.1	78	66.1	0.8	1
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	41	34.7	75	63.6	2	1.7

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๗. ข้อเสนอแนะ