



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนม โทร.๐ ๗๗๒๗.๗๖๕๐
ที่...สฎ.๘๑๑๐๑/.....วันที่...๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง...รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพนม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ
และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการ
ของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม จึงขอรายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตาม
แบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกรัตน์ ศรีสวัสดิ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวลัษณีย์ ทองสองสี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายดารากร ปล้องคง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ความเห็น/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

(นายสยาม ชูพนม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม
อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	๓๒.๕
หญิง	๘๑	๖๘.๖
<u>รวม</u>	<u>๑๒๐</u>	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๒๕.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๔๖.๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๐	๒๕.๐
<u>รวม</u>	<u>๑๒๐</u>	
๓. ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า ปวช.	๕๕	๔๖.๐
- ปริญญาตรี	๔๙	๔๑.๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๑.๕
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๕
<u>รวม</u>	<u>๑๒๐</u>	
๔. อาชีพ		
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	๕๑.๐
- ผู้ประกอบการ	๓๕	๒๙.๐
- ประชาชนผู้รับบริการองค์กรชุมชน/ เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๔	๑๑.๗
- อื่น ๆ	๑๐	๘.๓๓
<u>รวม</u>	<u>๑๒๐</u>	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	30	25.0	88	73.3	2	1.7
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	40	33.3	79	65.8	1	1.0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	30	25.0	88	73.3	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	23.3	88	73.3	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	42	35.0	74	61.6	4	3.4
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	46	39.0	74	61.0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	48	40.0	67	56.0	5	4.0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	41.7	69	57.5	1	0.8
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	57	47.5	62	51.7	1	0.8
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	65	54.1	53	44.2	2	1.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	41	34.1	77	64.2	2	1.7
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	44	36.6	75	62.5	1	0.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	65	54.1	53	44.2	2	1.7
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	44	36.6	75	62.5	1	0.8
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	41	34.1	77	64.2	2	1.7

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๗. ข้อเสนอแนะ