



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนม โทร.๐ ๗๗๒๗ ๗๖๕๐

ที่...สฎ ๘๑๑๑๑/

วันที่...๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง...รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกกรัตน์ ศรีสวัสดิ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางสาวลัษณีย์ ทองสองสี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายสมจิตต์ หนูชู)

รก.ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายสยาม ชูพนม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม
อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพนม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ 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 ๘๘

๗. ข้อเสนอแนะ