



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพนม
เรื่อง สรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พอใจต่อการให้บริการของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลพนม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม ที่มาติดต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อนำ
ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้มาประมวลสรุปผลและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการต่าง ๆ
ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ตามพระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ
ดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายณรังสรรค์ สาคร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	43	43.00	
• หญิง	57	57.00	
รวม	100	100.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	22	22.00	
• 21 - 40 ปี	36	36.00	
• 41 - 60 ปี	29	29.00	
• 60 ปีขึ้นไป	13	13.00	
รวม	100	100.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	25	25.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	46	46.00	
• ปริญญาตรี	29	29.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
รวม	100	100.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	70	70.00	
• ผู้ประกอบการ	10	10.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	12	12.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	8	8.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	
รวม	100	100.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	79	79.00	21	21.00	-	-	-	-	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	82	18.00	82	18.00	-	-	-	-	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	75	75.00	25	25.00	-	-	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	77	77.00	23	23.00	-	-	-	-	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	80	80.00	20	20.00	-	-	-	-	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	85	85.00	15	15.00	-	-	-	-	-	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	82	82.00	18	18.00	-	-	-	-	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	79	79.00	21	21.00	-	-	-	-	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	90	90.00	10	10.00	-	-	-	-	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	83	83.00	17	17.00	-	-	-	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	76	76.00	24	24.00	-	-	-	-	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	75	75.00	25	25.00	-	-	-	-	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	84	84.00	16	16.00	-	-	-	-	-	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	88	88.00	12	12.00	-	-	-	-	-	-
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	89	89.00	11	11.00	-	-	-	-	-	-

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

- อยู่ในระดับร้อยละ 100 ทุกด้าน