



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์

ที่ พท ๗๔๓๐๑ /๒๑๘

วันที่ ๒๔ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเสนอสรุปผลแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อประเมินความพึงพอใจประเมินผลและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์ อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ได้ดำเนินการสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการจำนวน ๒,๕๑๐ คน รายละเอียดดังแนบ

ลงชื่อ

(นางสาวสุชีรา นุ่นด้วง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นางกนกวรรณ วิจิตรวงศ์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายสนธิ คงแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์

พิจารณาแล้ว.....

☒ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ

(นายสมชาติ รักชุม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังค์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังก์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
(เดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)
จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 2,510 คน

ข้อมูลทั่วไป

- | | |
|---|---|
| 1.เพศ ชาย 949 คน หญิง 1,561 คน
2.อายุ 1.ต่ำกว่าอายุ 20 ปี จำนวน 3 คน
3.อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 355 คน
5.อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 629 คน | 2.อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 56 คน
4.อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 1,352 คน
6.มากกว่า 60 ปี จำนวน 128 คน |
|---|---|

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

- | | |
|--|--|
| สำนักปลัด จำนวน 1,348 คน
กองช่าง จำนวน 120 คน | กองคลัง จำนวน 987 คน
กองการศึกษาฯ จำนวน 55 คน |
|--|--|

ลำดับ ที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2398	99	11	2	0
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	2339	150	20	1	0
3	การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	2261	220	25	4	0
4	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	2295	200	15	0	0
5	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	2357	131	22	0	0
6	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	2325	172	13	0	0
7	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	2392	101	17	0	0
8	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้	2376	125	9	0	0
9	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน	2620	90	20	0	0
10	การให้บริการผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	2392	95	23	0	0
11	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	2291	193	26	0	0
12	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	2285	188	37	0	0
13	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่มฯลฯ	2275	196	39	0	0
14	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2241	153	26	0	0
15	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	2315	168	27	0	0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังก้ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี
- 2.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมวังก้ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 94.83 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้และระดับน้อย ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับควรปรับปรุง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

- 1.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดดีมาก ร้อยละ 95.54 ดี ร้อยละ 3.94 พอใช้ร้อยละ 0.44 น้อย ร้อยละ 0.04
- 2.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการดีมาก ร้อยละ 93.19 ดี ร้อยละ 5.98 พอใช้ ร้อยละ 0.80 น้อย ร้อยละ 0.04
- 3.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการดีมาก ร้อยละ 90.08 ดี ร้อยละ 8.76 พอใช้ร้อยละ 1.00 น้อย ร้อยละ 0.16
- 4.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ดีมาก ร้อยละ 91.43 ดี ร้อยละ 7.97 พอใช้ร้อยละ 0.60 น้อย
- 5.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลังดีมาก ร้อยละ 93.90 ดี ร้อยละ 5.22 พอใช้ร้อยละ 0.88
- 6.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการดีมาก ร้อยละ 92.63 ดี ร้อยละ 6.85 พอใช้ร้อยละ 0.52
- 7.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ดีมาก ร้อยละ 95.30 ดี ร้อยละ 4.02 พอใช้ร้อยละ 0.68
- 8.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ ดีมาก ร้อยละ 94.66 ดี ร้อยละ 4.98 พอใช้ร้อยละ 0.36
- 9.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ดีมาก ร้อยละ 104.38 ดี ร้อยละ 3.59 พอใช้ร้อยละ 0.80
- 10.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ดีมาก ร้อยละ 95.30 ดี ร้อยละ 3.78 พอใช้ร้อยละ 0.92
- 11.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการดีมาก ร้อยละ 91.27 ดี ร้อยละ 7.69 พอใช้ร้อยละ 1.04
- 12.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ดีมาก ร้อยละ 91.04 ดี ร้อยละ 7.49 พอใช้ร้อยละ 1.47
- 13.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ดีมาก ร้อยละ 90.64 ดี ร้อยละ 7.81 พอใช้ร้อยละ 1.55
- 14.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ดีมาก ร้อยละ 90.88 ดี ร้อยละ 6.69 พอใช้ร้อยละ 2.23
- 15.ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ดีมาก ร้อยละ 92.23 ดี ร้อยละ 6.69 พอใช้ ร้อยละ 1.08

