

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าพญา อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

(ตุลาคม 2561-กันยายน 2562)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าพญา อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน, สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าพญา อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2662 (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	(22.00)
หญิง	88	(88.00)
รวม	100	(100.00)

2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 - 25 ปี	-	-
25 - 35 ปี	11	(11.00)
35 - 60 ปี	52	(52.00)
มากกว่า 60 ปี	37	(37.00)
รวม	100	(100.00)
3. การศึกษา		
ประถม	72	(72.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	19	(19.00)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	7	(7.00)
ปริญญาตรี	2	(2.00)
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	100	(100.00)
4. อาชีพ		
เกษตรกร	78	(78.00)
รับจ้าง	12	(12.00)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	(8.00)
รับราชการ	2	(2.00)
ข้าราชการบำนาญ	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	100	(100.00)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	95/95%	5/5%	-	-
2	มารยาทในการให้บริการประชาชน	89/89%	11/11%	-	-
3	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	90/96%	9/5%	1/1%	-
4	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	86/86%	14/14%	-	-
5	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	92/92%	4/4%	4/4%	-

6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	98/98%	2/2%	-	-
7	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	97/97%	3/3%	-	-
8	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	98/98%	2/2%	-	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 98 ลำดับที่สอง คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ 95 ลำดับที่สี่ คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 92 ลำดับที่ห้า คือ ความตั้งใจการให้บริการ และการเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 90 ลำดับที่หก คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 89 ลำดับที่ 7 ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานปลัด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.125 .

7. ข้อเสนอแนะ

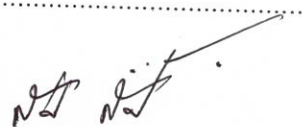
(ไม่มี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางพัชรพร อุ่นใหม่)

เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน

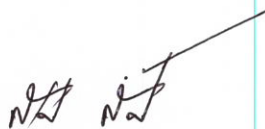
(ลงชื่อ)



(นายสมโภชน์ สิทธิรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)



(นายสมโภชน์ สิทธิรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าพญา



แบบสอบถามความพึงพอใจ “การให้บริการ”

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงหรือใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความเข้าใจ กำนนำไปใช้ต่อการเข้าร่วม

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ					
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน					
๓. ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่					
๔. ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ					
๕. ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ					
๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ					
๗. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
๘. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ.					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลมา ณ ที่นี้

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าพญา