



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด

ที่ ขย.๘๑๑๐๑/๘

วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว อำเภอบ้านเหินจตุรรงค์ ชัยภูมิ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว อำเภอบ้านเหินจตุรรงค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น

บัดนี้ การสำรวจ ดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยได้แจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ ฉบับ สรุปได้ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จ.อ.

(กิตติศัพท์ จำวัน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญาวรรณ แพงตะคุ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวกุสุมา ชุฑชโย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

(ลงชื่อ)

(นายสเตท สากุลรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว อำเภอป่าเห็ญณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะมะนาว อำเภอป่าเห็ญณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีผลการ
ประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบ
ประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว
อำเภอป่าเห็ญณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมินดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑	(๕๖.๖๖)
หญิง	๒๔	(๕๓.๓๓)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	(๖.๖๖)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๑	(๒๔.๔๔)
๓๕ - ๖๐ ปี	๑๙	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	(๒๖.๖๖)
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๕	(๑๑.๑๑)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓	(๖.๖๖)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๑๘	(๔๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๕	(๓๓.๓๓)
ปริญญาโท	๔	(๘.๘๘)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๘	(๑๗.๗๗)
รับจ้าง	๘	(๑๗.๗๗)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒	(๔.๔๔)
รับราชการ	๑๙	(๔๒.๒๒)
ข้าราชการบำนาญ	๘	(๑๗.๗๗)
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๕	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔๐/๘๘.๘๘%	๒/๔.๔๔%	-	-
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่	๔๔/๙๗.๗๗%	-	๑/๒.๒๒%	-
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ	๔๓/๙๕.๕๕%	-	๒/๔.๔๔%	-
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ	๔๔/๙๗.๗๗%	๑/๒.๒๒%	-	-
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔๒/๙๓.๓๓%	๓/๖.๖๖%	-	-
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	๓๕/๗๗.๗๗%	๑๐/๒๒.๒๒	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และสถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ เห็นควรรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่ได้ระดับดีแบบนี้ต่อไป
- ๗.๒ เห็นควรแก้ไขการให้บริการที่ยังมีข้อบกพร่องให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว อำเภอบ้านหินณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ				
๒	มารยาทในการให้บริการประชาชน				
๓	ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่				
๔	ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ				
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ				
๗	สถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
๘	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ				

ข้อเสนอแนะ.....