

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 127 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	41	32.28	
● หญิง	86	67.72	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	37	29.13	
● 21 - 40 ปี	29	22.83	
● 41 – 60 ปี	21	16.54	
● 60 ปีขึ้นไป	40	31.50	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	38	29.92	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	71	55.91	
● ปริญญาตรี	15	11.81	
● สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.36	
4. อาชีพ			
● เกษตรกร	68	53.54	
● ผู้ประกอบการ	15	11.81	
● รับจ้างทั่วไป	27	21.26	
● ข้าราชการ/พนักงานในหน่วยงานรัฐ/พนักงานเอกชน/นักเรียน	8	6.30	
● อื่นๆ	9	7.09	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.72 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 55.91 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.54

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}
	⑤	④	③	②	①	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	68	46	13	0	0	4.4
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	62	38	19	8	0	4.2
รวม						4.3
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	24	61	31	11	0	3.8
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	29	65	27	6	0	3.9
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	87	34	6	0	0	4.6
รวม						4.1
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	41	56	30	0	0	4.0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	63	45	19	0	0	4.3
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	41	39	40	7	0	3.9
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	79	38	10	0	0	4.5
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	67	54	6	0	0	4.5
รวม						4.2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	41	43	31	12	0	3.9
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	32	39	49	7	0	3.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	21	57	49	0	0	3.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	44	32	36	15	0	3.8
รวม						3.8
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	43	41	43	0	0	4.0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.4 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ 4.2 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.6 คะแนน รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 3.9 คะแนน และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 3.8 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.5 คะแนน รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.3 คะแนน และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.0 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ 4.3 คะแนน และจุด/ช่อง การบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก , ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ , ความสะอาดของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ 3.8 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

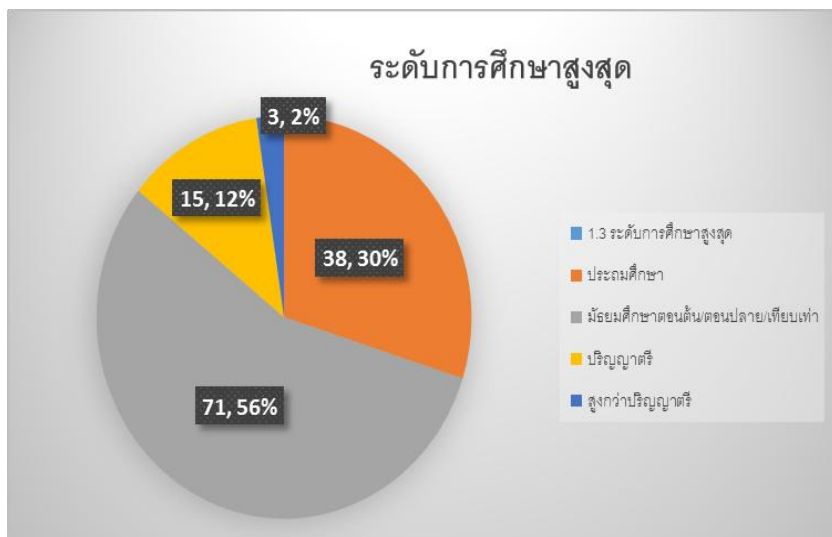
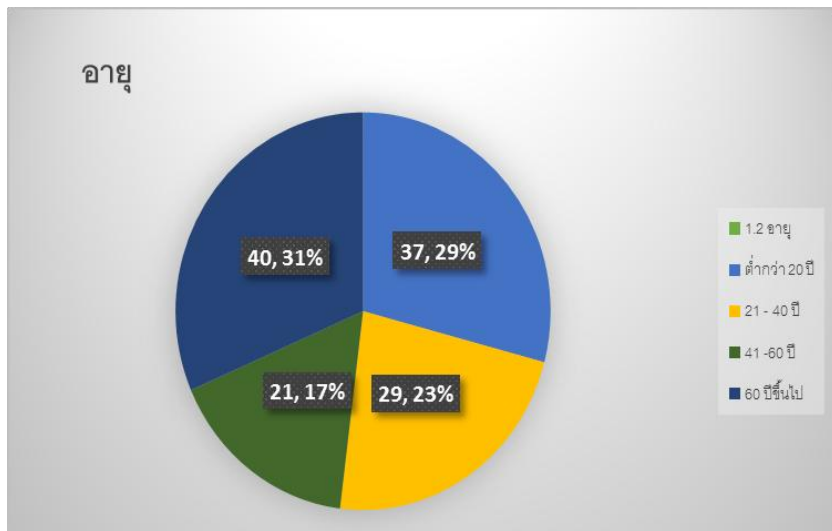
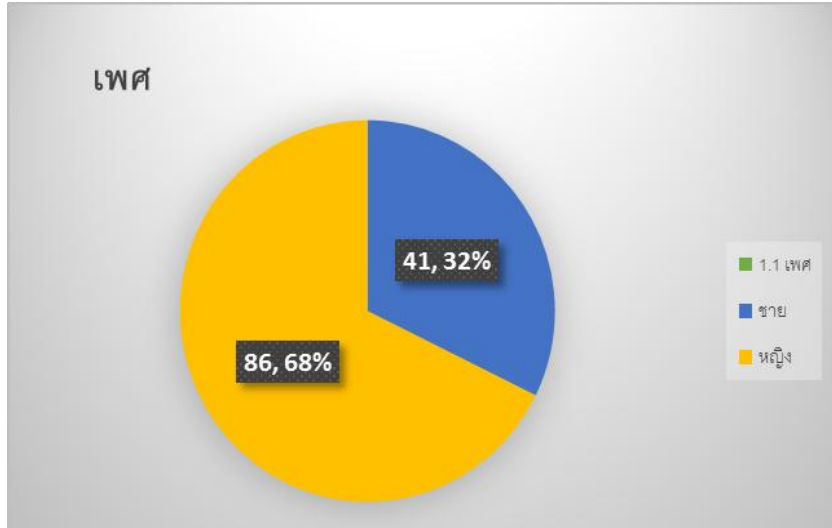
**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ปากตม
อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ดังนี้**

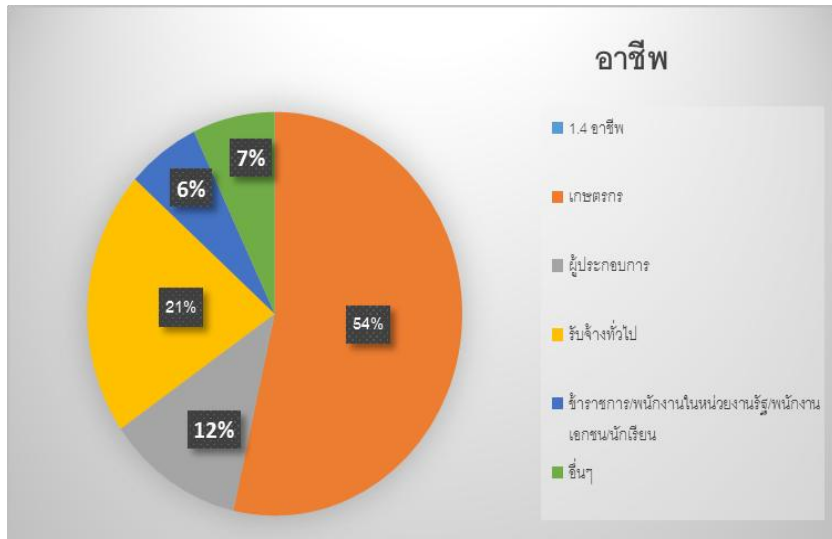
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	\bar{x}
1. ด้านเวลา	4.3
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.1
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.8
รวม 4 ด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย	4.1

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปากตม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.1 คะแนน**

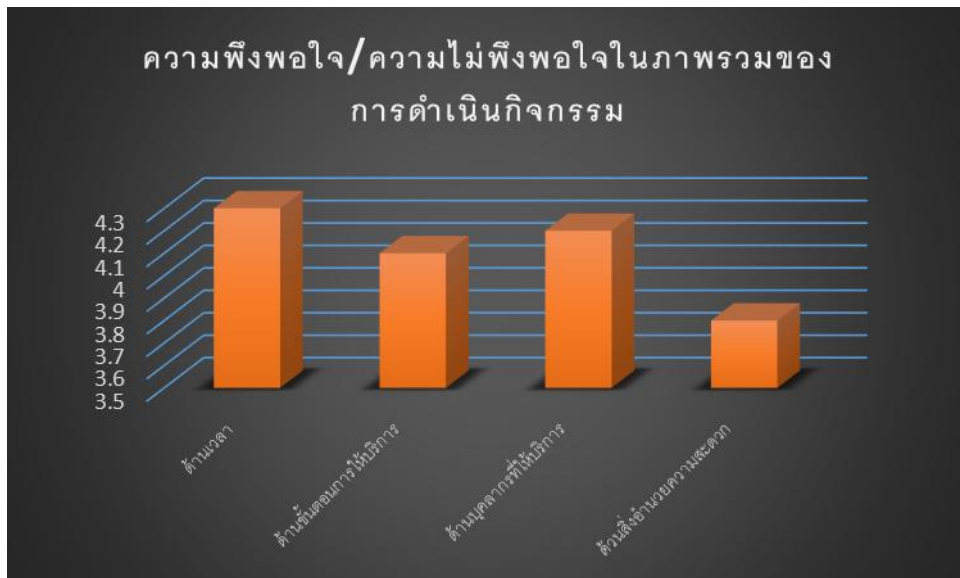
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
 ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม





ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม





ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
(ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากตม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลปากตมจึงขอแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายวิสิทธิ์ จันทะสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม

ที่ - วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากตม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากตม ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการด้านเวลา
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากตม มีค่าเฉลี่ย ๔.๑ คะแนน อยู่ในระดับมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายโสภาพ เข็มทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม

(ลงชื่อ)

(นายวิสิทธิ์ จันทะสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากตม