

แบบสรุปการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามในการรับบริการ
โดยสำรวจจากผู้มาติดต่อขอรับบริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๖๐ ชุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม

เพศของผู้กรอกแบบสอบถาม

เพศหญิง จำนวน ๑๘ ราย

เพศชาย จำนวน ๒๑ ราย

อายุ

๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน

๑๗ ราย

๓๖ - ๔๕

จำนวน ๙ ราย

๔๖ - ๕๕ ปี จำนวน

๗ ราย

๕๖ ปี ขึ้นไป

จำนวน ๕ ราย

ระดับการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

จำนวน ๕ ราย

ระดับมัธยมศึกษา

จำนวน ๑๐ ราย

ระดับอนุปริญญา

จำนวน ๙ ราย

อาชีพ

ทำการเกษตร

จำนวน ๙ ราย

ค้าขาย

จำนวน ๑ ราย

รับราชการ

จำนวน ๔ ราย

รับจ้าง

จำนวน ๙ ราย

ส่วนที่ ๒ ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ข้อที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาดี อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๖%	๒๘%	
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐%	๓๕%	
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๓๓%	๓๓%	
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๑%	๔๑%	
๕	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๓๓%	๓๘%	
๖	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔๘%	๒๕%	
๗	การจัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๑%	๓๐%	
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๑%	๓๐%	
๙	เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๘.๓๓%	๓๓%	
๑๐	การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม	๓๐%	๓๕%	
๑๑	อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๑%	๓๓%	

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

(ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล
พะแสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมิน
ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ๒๐ ชุด

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) มีผลการประเมินดังนี้ (รายละเอียดจากแบบ
สรุปแนบท้ายนี้)

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะแสง โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
๒. ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป