



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมณี.....

ที่.....พง ๗๕๒๐๑/-..... วันที่.....๕ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง สรุปผลการสำรวจ เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมณี ได้ทำการสำรวจ สอบถามความพึงพอใจในการ  
ให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการให้บริการ  
ประชาชน นั้น

บัดนี้การสำรวจดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วโดยได้สอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ ชุด ดังนี้

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔
- ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการรับบริการแต่ละส่วนงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑

ผลรวม ๕ ด้าน = ๑๗.๖๖

หาค่าเฉลี่ย  $๑๗.๖๖ / ๕$  ด้าน = ๓.๕๓

หาค่าร้อยละ  $๓.๕๓ \times ๑๐๐$  = ร้อยละ ๘๘.๖๕

คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางจิราภรณ์ กาพแก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

จ.จ.✓

↓

(ลงชื่อ)

(นางพิมพ์ ลักษณะจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

จ.จ.✓

↓

ลงชื่อ)

(นางพิมพ์ ลักษณะจันทร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมณี ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมณี

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมณีย์ อำเภอกะปง จังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมณีย์  
อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน  
เพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมณีย์  
อำเภอกะปง จังหวัดพังงา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมณีย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ                         | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>                   |       |        |
| ชาย                             | ๕     | (๒๕)   |
| หญิง                            | ๑๕    | (๗๕)   |
| รวม                             | ๒๐    | (๑๐๐)  |
| <b>๒. อายุระหว่าง</b>           |       |        |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                   | ๑     | (๕)    |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                      | ๓     | (๑๕)   |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                      | ๑     | (๕)    |
| ๔๑- ๕๐ ปี                       | ๑๑    | (๕๕)   |
| ๕๑ ขึ้นไป                       | ๔     | (๒๐)   |
| รวม                             | ๒๐    | (๑๐๐)  |
| <b>๓. การศึกษา</b>              |       |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                | ๑๕    | (๗๕)   |
| ปริญญาตรี                       | ๕     | (๒๕)   |
|                                 |       | (๑๐๐)  |
| <b>๔. งานที่เข้ามาใช้บริการ</b> |       |        |
| งานสำนักปลัด                    | ๑๑    | (๕๕)   |
| งานกองคลัง                      | ๕     | (๒๕)   |
| งานกองช่าง                      | ๓     | (๑๕)   |
| งานกองการศึกษา                  | ๑     | (๕)    |
| รวม                             | ๒๐    | (100)  |

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมณีนี อำเภอกะปง  
จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

- ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐
- ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕
- ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖
- ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๔
- ด้านที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการรับบริการแต่ละส่วนงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๗๑

ผลรวม ๕ ด้าน ๑๗.๖๖

หาค่าเฉลี่ย ๑๗.๖๖ ๕ ด้าน = ๓.๕๓

หาค่าร้อยละ  $\frac{๓.๕๓ \times ๑๐๐}{๕} =$  ร้อยละ ๘๘.๖๐

คะแนน