



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด/องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส โทร. ๐๗๕ ๘๐๙ ๑๖๕

ที่ นศ ๘๓๒๐๑/ วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ใช้บริการงานในต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๔๙ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ดังนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๔๑.๐๐
หญิง	๒๙	๕๙.๐๐
รวม	๔๙	๑๐๐

๒. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๓๒.๗๐
๔๑-๖๐ ปี	๒๓	๔๖.๙๐
๖๐ ขึ้นไป	๘	๑๖.๓๐
รวม	๔๙	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๔	๒๘.๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๕	๕๑.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๑๖.๓๐
รวม	๔๙	๑๐๐

๓. อาชีพ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพเกษตรกร	๒๔	๔๙.๐๐
อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๒.๒๐
อาชีพรับจ้างทั่วไป	๔	๘.๒๐
อาชีพอื่นๆ (ว่างงาน พ่อบ้าน แม่บ้าน)	๑๕	๓๐.๖๐
รวม	๔๙	๑๐๐

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๕ = มากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐
๔ = มากหรือดีมาก	๓.๕๑ - ๔.๐๐
๓ = ปานกลางหรือพอใช้	๒.๕๑ - ๓.๐๐
๒ = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน	๑.๕๑ - ๒.๐๐
๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข	๑.๐๐ - ๑.๕๐

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๓๑	๑๘	-	-	-	๔.๖๓	๙๒.๖๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๑	๑๘	-	-	-	๔.๖๓	๙๒.๖๕
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๑	๑๘	-	-	-	๔.๖๓	๙๒.๖๕
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๖	๑๓	-	-	-	๔.๗๓	๙๔.๖๙
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๒	๑๗	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๖
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๓๓	๑๖	-	-	-	๔.๖๗	๙๓.๔๗
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๖๖	๙๓.๒๐
๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๓๕	๑๔	-	-	-	๔.๗๑	๙๔.๒๙
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๕	๑๔	-	-	-	๔.๗๑	๙๔.๒๙

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๕	๑๔	๑	-	-	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๗	๑๑	๑	-	-	๔.๗๓	๙๔.๖๙
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖	๑๓	-	-	-	๔.๗๓	๙๔.๖๙
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๗	๑๒	-	-	-	๔.๗๖	๙๕.๑๐
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๗๒	๙๔.๔๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๖	๒๓	-	-	-		
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๐	๑๙	-	-	-		
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๖	๑๓	-	-	-		
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓๖	๑๓	-	-	-		
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๕	๑๔	-	-	-		
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๓๖	๑๓	-	-	-		
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๙	๒๐	-	-	-		
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗	๒๑	-	-	-		
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๖๘	๙๓.๒๙
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ	๓๕	๑๔	-	-	-	๔.๗๑	๙๔.๒๙
๔.๒ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓๔	๑๕	-	-	-	๔.๖๙	๙๓.๘๘
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๓๗	๑๒	-	-	-	๔.๗๖	๙๕.๑๐
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๗๒	๙๔.๔๒
รวมคะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๖๙	๙๓.๘๔

ข้อเสนอแนะอื่นๆ โปรดระบุ
-เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

/สรุปผล...

สรุปผลภาพรวมทุกด้านจากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุธาสิณี รอดแป้น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด..... *- สอ.ปลัด*

(นางสาวสุวภัทร เทวฤทธิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล..... *เห็นด้วย*

(นางสาวอุษรดา อนงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล..... *เห็นด้วย*

(นางสาวอุษรดา อนงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส.....

สม.ค.

(นายพงษ์ศักดิ์ ชิตชีวะ)

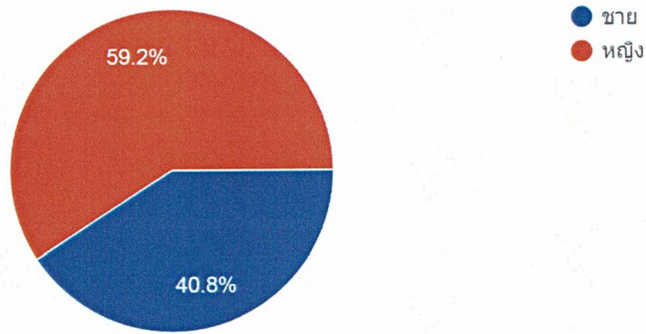
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

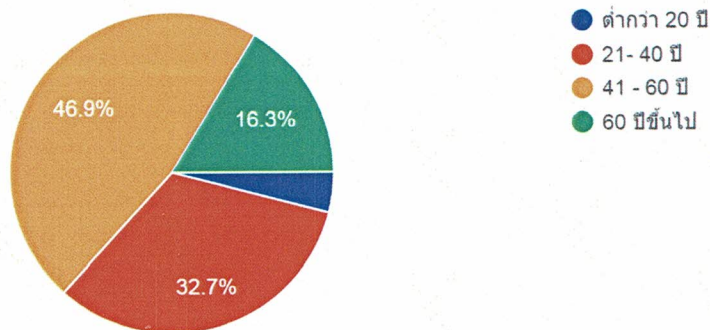
1. เพศ

คำตอบ 49 ข้อ



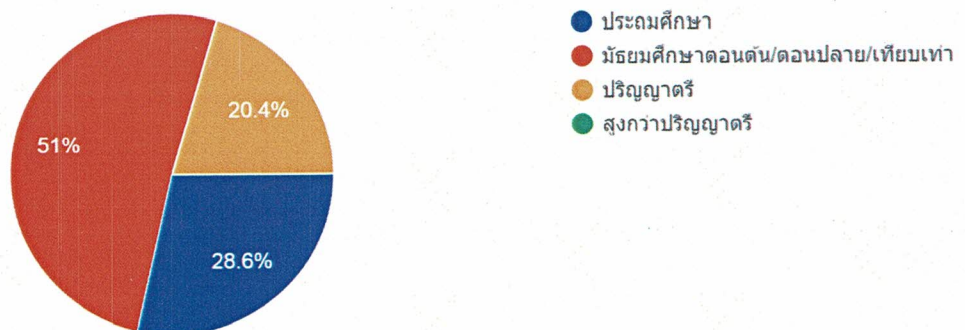
2. อายุ

คำตอบ 49 ข้อ



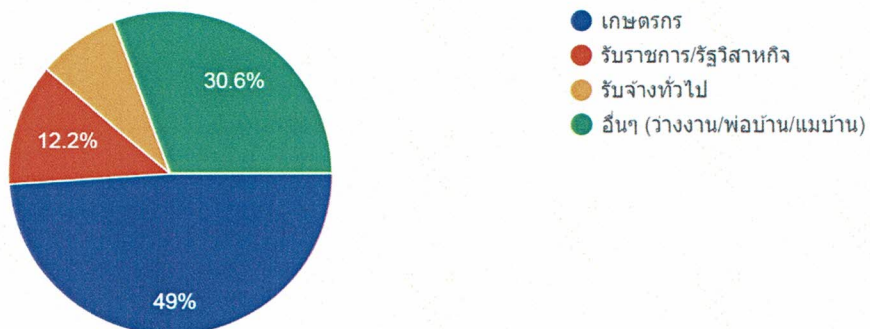
3. ระดับการศึกษา

คำตอบ 49 ข้อ



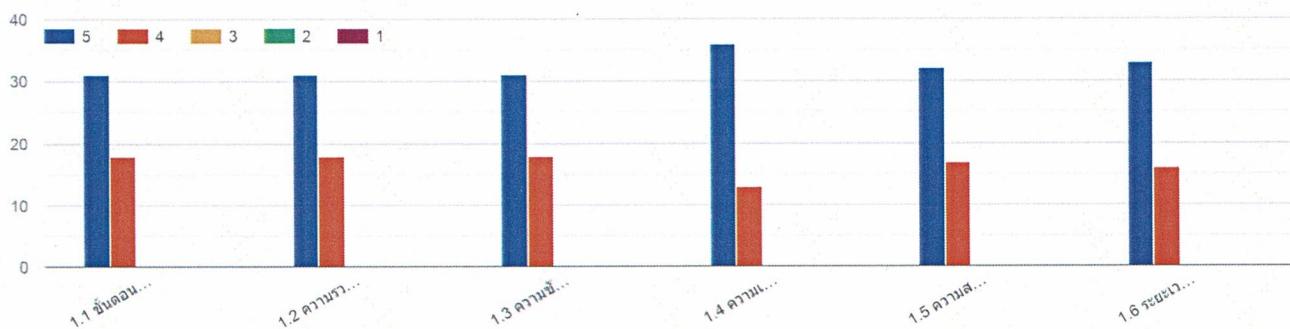
4. อาชีพ

คำตอบ 49 ข้อ



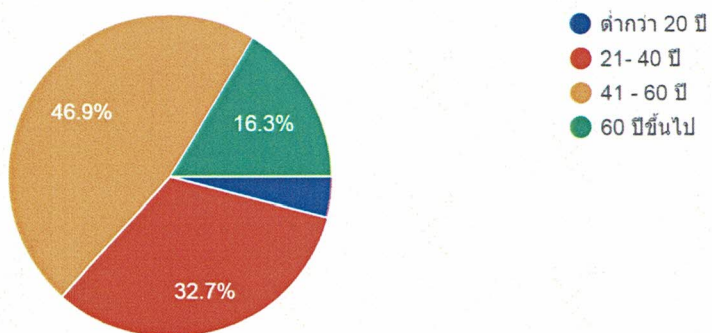
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



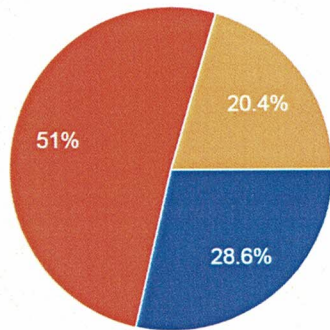
2. อายุ

คำตอบ 49 ข้อ



3. ระดับการศึกษา

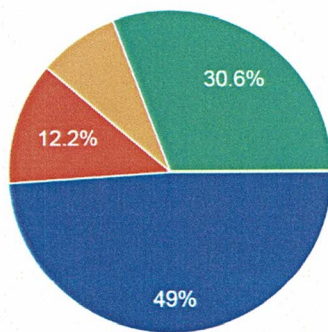
คำตอบ 49 ข้อ



- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

คำตอบ 49 ข้อ



- เกษตรกร
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- รับจ้างทั่วไป
- อื่นๆ (ว่างงาน/พอมบ้าน/แม่บ้าน)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำตอบ 1 ข้อ

-เจ้าหน้าที่ให้บริการดี