



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ที่ นศ ๘๓๒๐๑/-... วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง... รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔	๔๘
หญิง	๒๖	๕๒
รวม	๕๐	๑๐๐

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๒๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๒๘.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๔.๐๐
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๘.๐๐
๓. การใช้ Internet ตำบล	๑	๒.๐๐
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๑๖.๐๐
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
๖. การออกแบบอาคาร	-	-
๗. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔	๘.๐๐
๘. การชำระภาษีป้าย	๓	๖.๐๐
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๔	๒๘.๐๐
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๔	๘.๐๐
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
๑๒. การขอรับเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔	๘.๐๐
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๔	๘.๐๐
๑๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
๑๕. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
๑๗. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
๑๘. อื่น ๆ	๒	๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๖ (๓๒.๐๐)	๓๓ (๖๖.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๓ (๒๖.๐๐)	๓๗ (๗๔.๐๐)	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘ (๑๖.๐๐)	๔๑ (๘๒.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๓ (๘๖.๐๐)	๖ (๑๒.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕ (๑๐.๐๐)	๓๗ (๗๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔ (๘.๐๐)	๔๕ (๙๐.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓ (๖.๐๐)	๔๗ (๙๔.๐๐)	-	-
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓ (๖.๐๐)	๔๖ (๙๒.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	๒๐ (๔๐.๐๐)	๓๐ (๖๐.๐๐)	-	-
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕ (๑๐.๐๐)	๓๗ (๗๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	-
๑๑. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓ (๖.๐๐)	๔๕ (๙๐.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-
๑๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๕ (๒๐.๐๐)	๓๓ (๗๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-
ความถี่สะสม วิธีคิด : $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๑๓๘}{๑๒} = ๑๒$	$\frac{๔๓๗}{๑๒} = ๓๖$	$\frac{๒๕}{๑๒} = ๒$	
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๑๒ \times ๔ = ๔๘$	$๓๖ \times ๓ = ๑๐๘$	$๒ \times ๒ = ๔$	
คะแนนรวม	$๔๘ + ๑๐๘ + ๔ = ๑๕๘$			
คะแนนเฉลี่ย $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๑๕๐}{๕๐} = ๓.๐๐$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก หรือร้อยละ $\frac{๓.๐๐}{๑๐๐} = ๘๐$			

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเสควรปรับปรุงด้านใด

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	-
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-
- ด้านบริการการรับชำระภาษี	-
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-
รวม	-

ข้อเสนอแนะอื่นๆ โปรดระบุ

ไม่มี

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ - ๔.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๐.๐๐ - ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย

สรุปผลภาพรวมทุกด้าน จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รายละเอียดตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาวเกษศินี การสี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวอรไท จันทรวีภาค)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....โพธิ์โพธิ์ทราย.....

(ลงชื่อ)

โพธิ์โพธิ์ทราย

(นางสาวณัฐรดา อนงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....โพธิ์โพธิ์ทราย.....

(ลงชื่อ)

โพธิ์โพธิ์ทราย

(นางสาวณัฐรดา อนงค์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....ทราย.....

(ลงชื่อ)

ทราย

(นายพงษ์ศักดิ์ ชิตเขียว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส