บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
ที่ นศ ๘๓๒๐๑/- **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๕๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑.๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒	๕๒
หญิง	๒๖	๔๘
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

๑.๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔.๐๐
๒๐ – ๓๐ ปี	๙	๑๘.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๙	๒๘.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๔	๑๘.๐๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๖	๓๒.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๒.๐๐
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕	๑๐.๐๐
๓. การใช้ Internet ตำบล	๑	๒.๐๐
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๔.๐๐
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑	๒.๐๐
๖. การออกแบบอาคาร	-	-
๗. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒	๔.๐๐
๘. การชำระภาษีป้าย	๒	๔.๐๐
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๒	๒๔.๐๐
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	๖.๐๐
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
๑๒. การขอรับเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเพื่อเด็กแรกเกิด	๖	๑๒.๐๐
๑๓. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๖	๑๒.๐๐
๑๔. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
๑๕. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-	-
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
๑๗. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
๑๘. อื่น ๆ	๔	๘.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปากกลาง	น้อย
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุขภาพการวางตัว เรียบร้อย	๑๓ (๒๖.๐๐)	๓๖ (๗๒.๐๐)	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. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๔ (๘๘.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔ (๘.๐๐)	๓๗ (๗๔.๐๐)	๙ (๑๘.๐๐)	-
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔ (๘.๐๐)	๔๕ (๙๐.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-
๗. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	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	๑๘ (๓๖.๐๐)	๓๒ (๖๔.๐๐)	-	-
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒ (๔.๐๐)	๔๐ (๘๐.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	-
๑๑. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓ (๖.๐๐)	๔๕ (๙๐.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-
๑๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๐ (๒๐.๐๐)	๓๘ (๗๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-
ความถี่สะสม วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบ / จำนวนข้อ	๑๒๕ / ๑๒ = ๑๐	๔๔๙ / ๑๒ = ๓๘	๒๖ / ๑๒ = ๒	
คะแนนที่ได้ วิธีคิด : ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	๑๐x๔ = ๔๐	๓๘x๓ = ๑๑๔	๒x๒ = ๔	
คะแนนรวม	๔๐+๑๑๔+๔ = ๑๕๘			
คะแนนเฉลี่ย คะแนนรวม / จำนวนผู้ตอบ	๑๕๘ / ๕๐ = ๓.๑๖ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๖ มีความพึงพอใจในระดับมาก หรือร้อยละ ๓.๑๖ / ๔ x ๑๐๐ = ๗๙			

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. ๒๕๖๓ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙ รายละเอียดตามแบบสอบถามความพึงพอในการให้บริการประชาชนที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวเกษศินี การสี)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

ส.ต.ท.

(ธำรงค์ วงศ์พิพันธ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
เพื่อโปรดทราบ
.....

(นางสาวณัฐรดา อนงค์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
เพื่อโปรดทราบ
.....

(นายสาโรจน์ รัตนสุคนธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ทราบ
.....

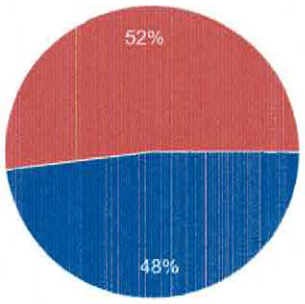
(นายสมพงศ์ วิไล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

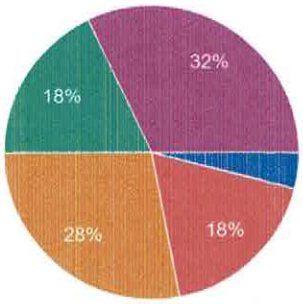
1. เพศ

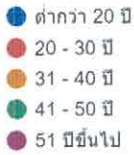
ค่าตอบ 50 ข้อ



2. อายุ

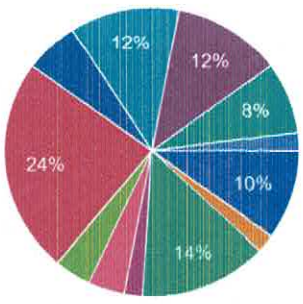
ค่าตอบ 50 ข้อ

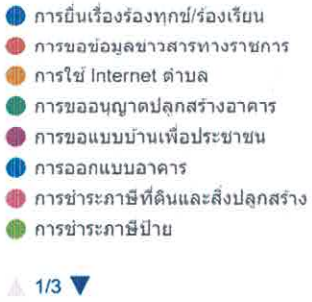




ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

ค่าตอบ 50 ข้อ



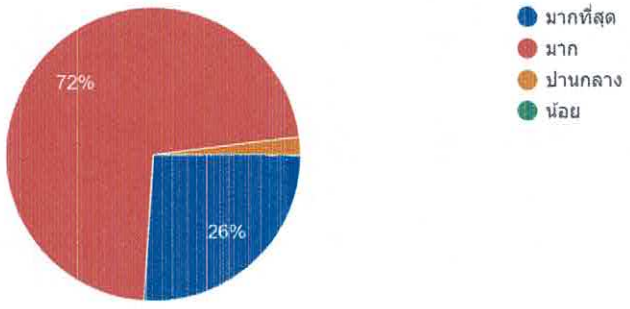


ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

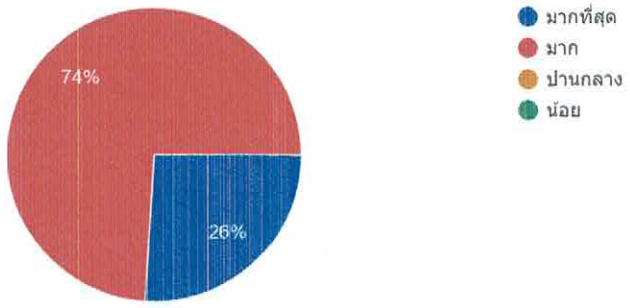
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุขภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ค่าตอบ 50 ข้อ



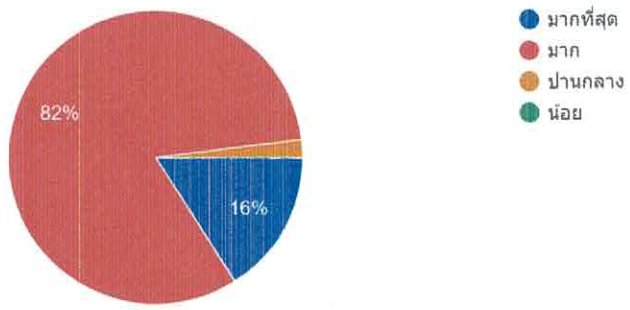
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ค่าตอบ 50 ข้อ



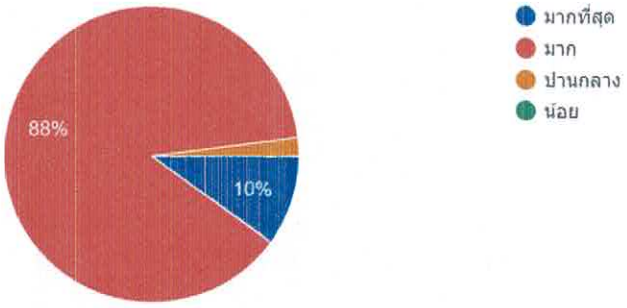
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ค่าตอบ 50 ข้อ



4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

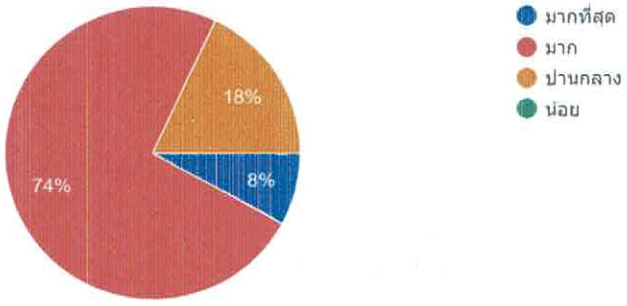
ค่าตอบ 50 ข้อ



ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

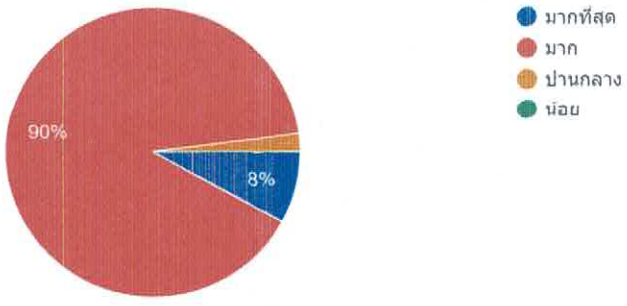
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ค่าตอบ 50 ข้อ



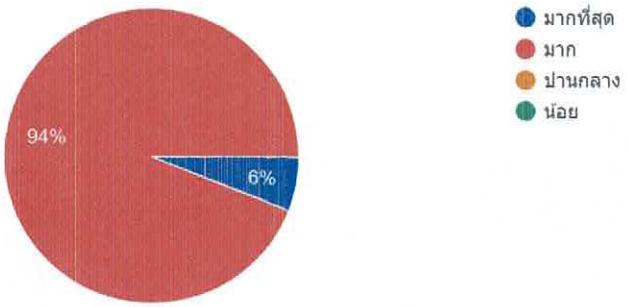
6. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ค่าตอบ 50 ข้อ



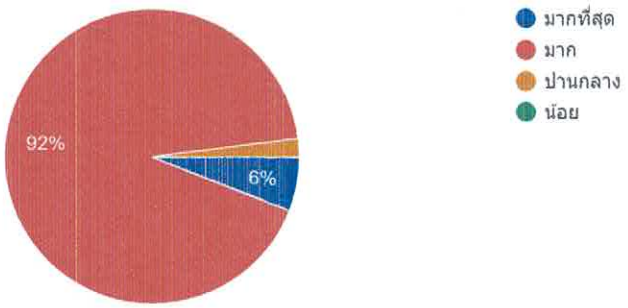
7. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ค่าตอบ 50 ข้อ



8. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

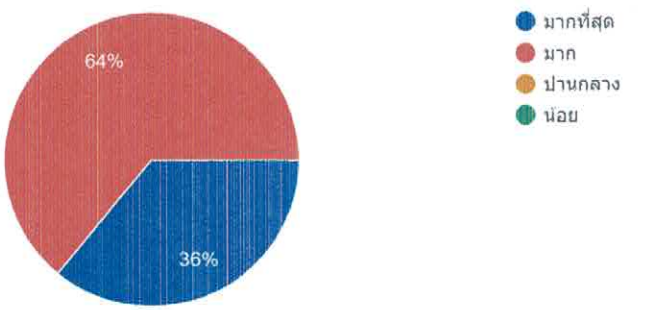
ค่าตอบ 50 ข้อ



ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

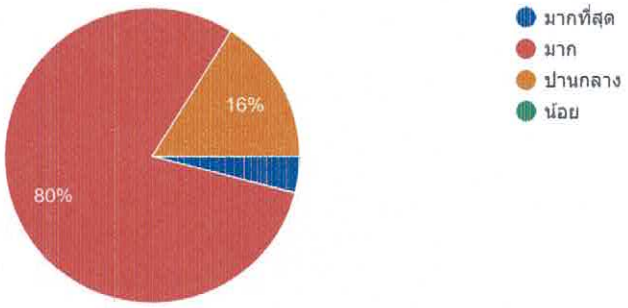
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ

ค่าตอบ 50 ข้อ



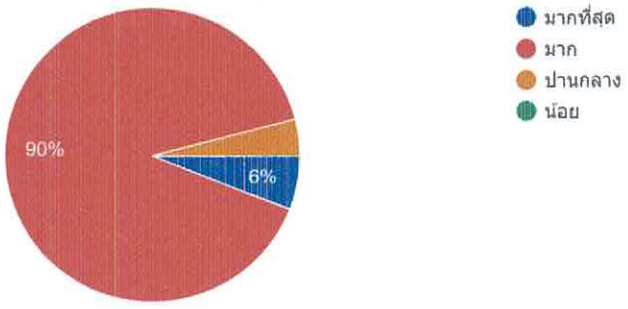
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

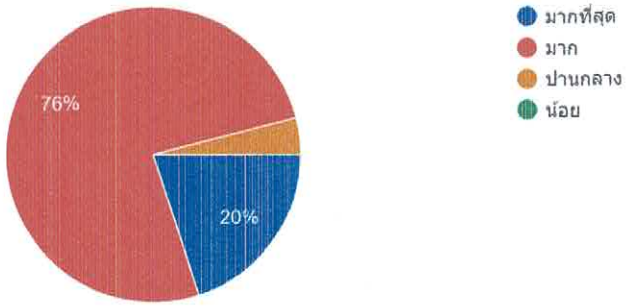
คำตอบ 50 ข้อ



11. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

คำตอบ 50 ข้อ



12. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

คำตอบ 50 ข้อ