



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
อำเภอถ้ำพระพระนรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่มาติดต่อใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส และผ่านระบบออนไลน์ Google Form จำนวน ๑๑๕ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป นั้น

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอประกาศรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายพงษ์ศักดิ์ ชิตเขียว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด/องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส โทร. ๐๗๕ ๘๐๙ ๑๖๕

ที่ นศ ๘๓๒๐๑/ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

เรื่องเดิม

ตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่มาติดต่อใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๑๑๕ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ดังนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๖	๖๐.๐๐
หญิง	๖๙	๕๐.๐๐
รวม	๑๒๕	๑๐๐

๒. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๔๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๒๘.๗๐
๔๑-๖๐ ปี	๕๑	๔๔.๓๐
๖๐ ขึ้นไป	๒๖	๒๒.๖๐
รวม	๑๑๕	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๙	๒๕.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๑	๕๓.๐๐
ปริญญาตรี	๒๔	๒๐.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๐
รวม	๑๑๕	๑๐๐

๔. อาชีพ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพเกษตรกร	๕๙	๕๑.๓๐
อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๓.๐๔
อาชีพรับจ้างทั่วไป	๑๙	๑๖.๕๒
อาชีพอื่นๆ (ว่างงาน พ่อบ้าน แม่บ้าน)	๒๒	๑๙.๑๔
รวม	๑๑๕	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	๗๖	๓๙	-	-	-	๔.๖๖	๙๓.๒๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๑	๓๔	-	-	-	๔.๗๐	๙๔.๐๙
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๔	๕๐	-	-	-	๔.๕๖	๙๑.๒๓
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗๕	๓๘	-	-	-	๔.๖๖	๙๓.๒๗
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๒	๒๑	-	-	-	๔.๘๑	๙๖.๒๘
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๘๖	๒๙	-	-	-	๔.๗๕	๙๔.๙๖
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๖๙	๙๓.๘๔
๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๘๔	๓๑	-	-	-	๔.๗๓	๙๔.๖๑
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๗๒	๔๑	๒	-	-	๔.๖๑	๙๒.๑๗

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕	๔๐	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๔
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๕	๔๐	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๔
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕	๒๕	-	-	-	๔.๗๗	๙๕.๔๕
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๕	๒๐	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๕๒
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๗๑	๙๔.๑๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๕	๗๒	๘	-	-	๔.๒๓	๘๔.๗๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕๘	๕๔	๓	-	-	๔.๔๘	๘๙.๕๗
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๑	๖๓	๑	-	-	๔.๔๓	๘๘.๗๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๙	๖๕	๑	-	-	๔.๔๒	๘๘.๓๕
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๗	๗๘	-	-	-	๔.๓๒	๘๖.๔๓
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๔๖	๖๙	-	-	-	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๒	๗๑	-	-	-	๔.๓๗	๘๗.๔๓
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๗	๕๗	๑	-	-	๔.๔๙	๘๙.๗๔
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘	๘๗.๖๐
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๖	๑๙	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๗๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๙๗	๑๗	๑	-	-	๔.๘๓	๙๖.๗๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๕	๒๐	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๕๒
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๘๓	๙๖.๗๐
รวมคะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						๔.๖๕	๙๓.๐๖

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-ให้บริการดี เป็นกันเอง ทำงานเร็ว

/สรุปผล...

สรุปผลภาพรวมทุกด้านจากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสุธาสินี รอดแป้น)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....

เพื่อโปรดทราบ



(นางสาววรรณิกา แสงระวี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

เพื่อโปรดทราบ



(นางสาววรรณิกา แสงระวี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส.....

เพื่อโปรดทราบ

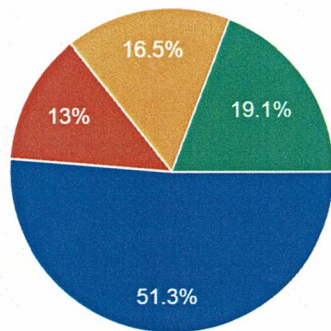


(นายพงษ์ศักดิ์ ชิดเขียว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

4. อาชีพ

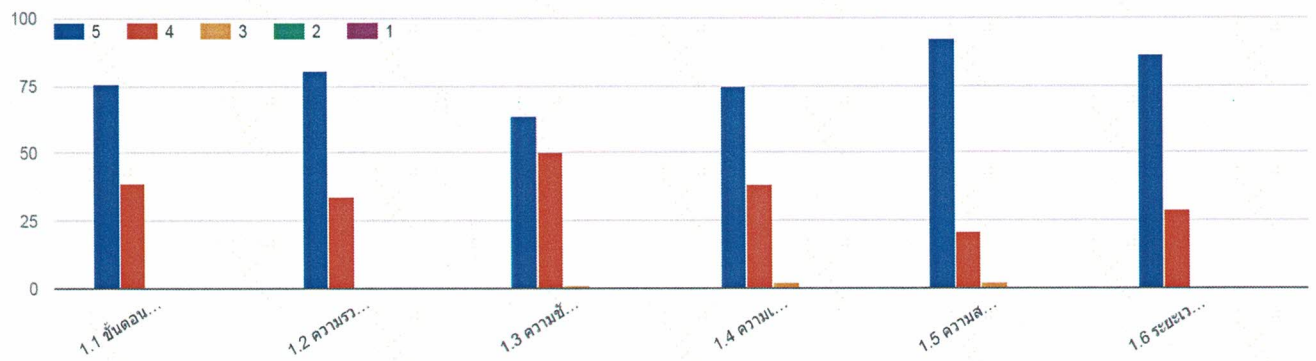
คำตอบ 115 ข้อ



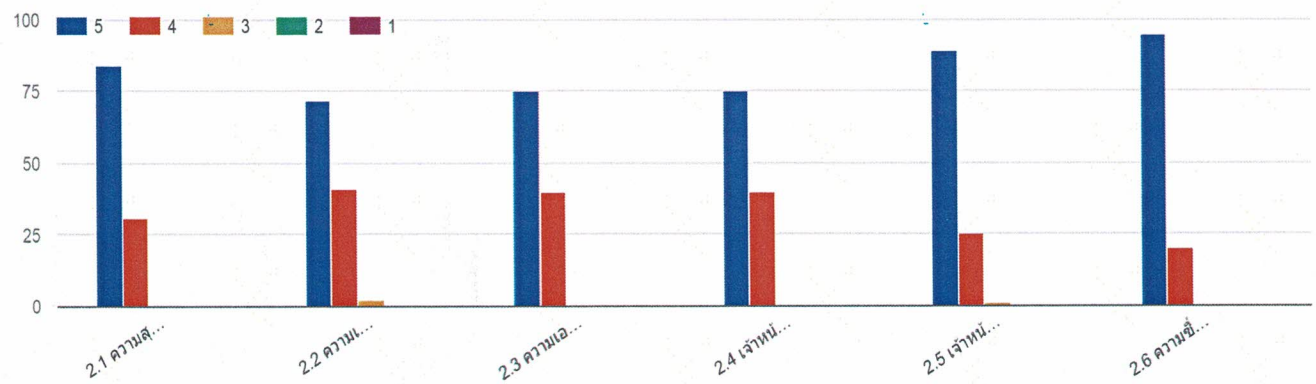
- เกษตรกร
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- รับจ้างทั่วไป
- อื่นๆ (ว่างงาน/พ่อบ้าน/แม่บ้าน)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

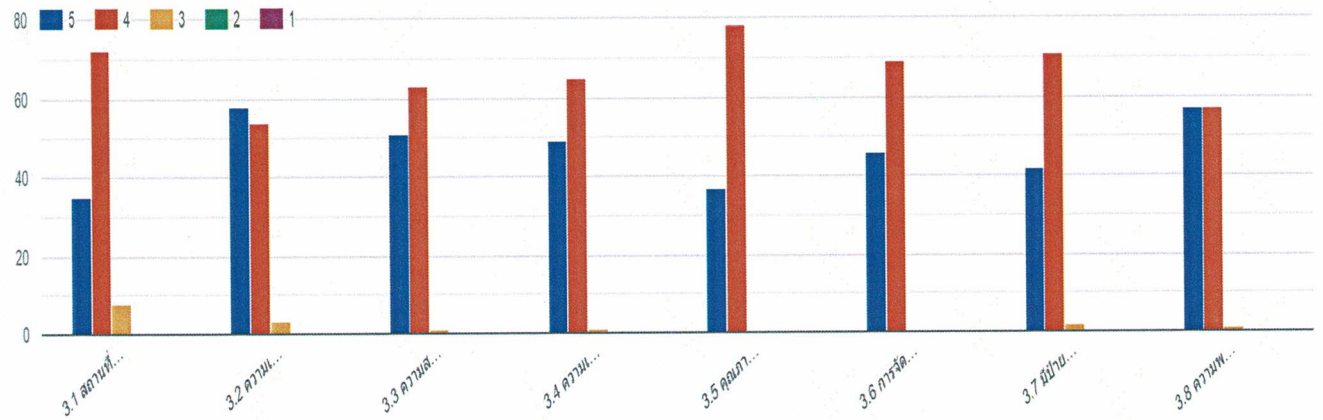
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



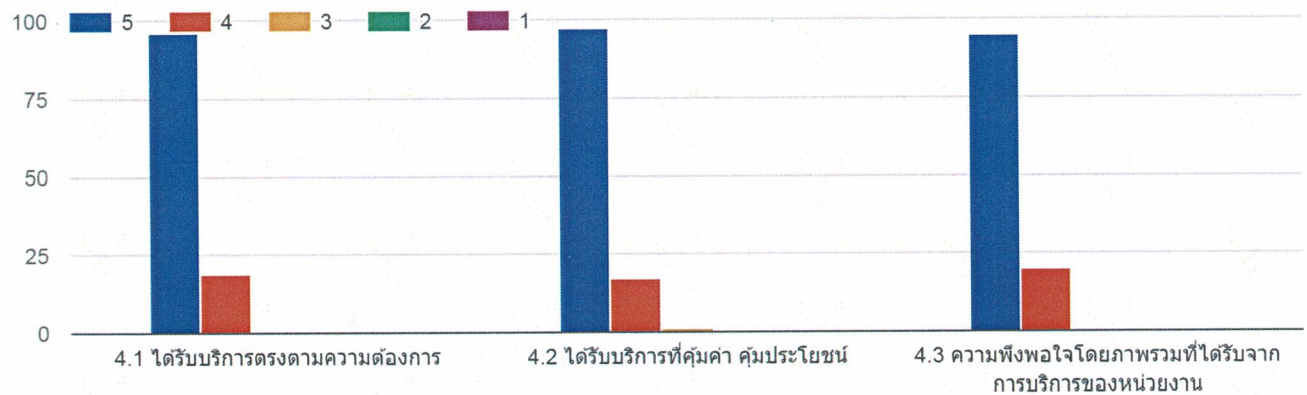
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ



ความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำตอบ 1 ข้อ

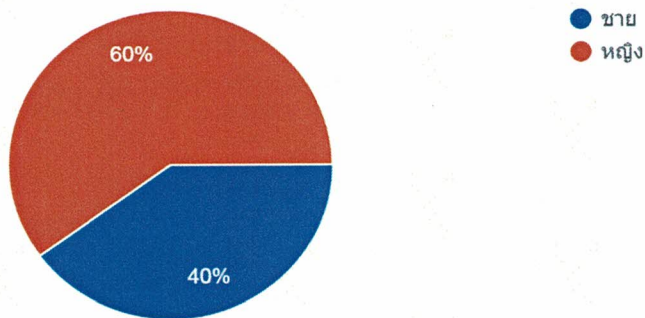
ให้บริการดี เป็นกันเอง ทำงานเร็ว

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

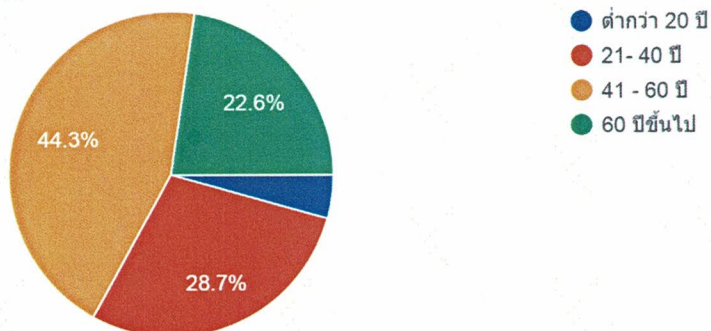
1.เพศ

คำตอบ 115 ข้อ



2.อายุ

คำตอบ 115 ข้อ



3. ระดับการศึกษา

คำตอบ 115 ข้อ

