

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริการส่วนตำบลคลองเส
อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ที่มาติดต่อใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส และผ่านระบบออนไลน์ Google From จำนวน ๑๑๗ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป นั้น

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอประกาศรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ เพื่อให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายพงษ์ศักดิ์ ชิดเชี่ยว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด/องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส โทร. ๐๗๕ ๘๐๙ ๑๖๕

ที่ นศ ๘๓๒๐๑/ **วันที่** ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ที่มาติดต่อใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวน ๑๑๗ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้น งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ดังนี้

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๙	๕๐.๔๐
หญิง	๕๘	๔๙.๖๐
รวม	**๑๑๗**	**๑๐๐.๐๐**

๒. อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๔๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๔	๒๙.๑๐
๔๑-๖๐ ปี	๖๑	๕๒.๑๐
๖๐ ขึ้นไป	๑๘	๑๕.๔๐
รวม	**๑๑๗**	**๑๐๐.๐๐**

๓. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๙	๑๖.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗๑	๖๐.๗๐
ปริญญาตรี	๒๕	๒๑.๔๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๗๐
รวม	**๑๑๗**	**๑๐๐.๐๐**

๔ อาชีพ...

๔. อาชีพ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพเกษตรกร	๕๙	๕๐.๔๐
อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๙	๑๖.๒๐
อาชีพรับจ้างทั่วไป	๓๒	๒๗.๔๐
อาชีพอื่นๆ (ว่างงาน พ่อบ้าน แม่บ้าน)	๗	๖.๐๐
รวม	**๑๑๗**	**๑๐๐.๐๐**

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	๑๑๒	๕	-	-	-	๔.๙๖	๙๙.๑๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๕	๒	-	-	-	๔.๙๘	๙๙.๖๖
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๑๔	๓	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๔๙
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๑๗	-	-	-	-	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๑.๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๑๓	๔	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๓๒
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	๑๑๓	๔	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๓๒
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						**๔.๙๗**	**๙๙.๔๙**
๒.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๑๓	๔	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๓๒
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๑๔	๓	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๔๙

/๒.๓ ความ...

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑๖	๑	-	-	-	๔.๙๙	๙๙.๘๓
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๑๖	๑	-	-	-	๔.๙๙	๙๙.๘๓
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๗	-	-	-	-	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๑๗	-	-	-	-	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						**๔.๙๙**	**๙๙.๗๔**
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๒	๑๑	๔	-	-	๔.๘๔	๙๖.๗๕
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐๖	๑๑	-	-	-	๔.๙๑	๙๘.๑๒
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๙	๘	-	-	-	๔.๙๓	๙๘.๖๓
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๑๒	๕	-	-	-	๔.๙๖	๙๙.๑๕
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๑๑๑	๖	-	-	-	๔.๙๕	๙๘.๙๗
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อให้บริการ	๑๑๐	๗	-	-	-	๔.๙๔	๙๘.๘๐
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๔	๑๓	-	-	-	๔.๘๙	๙๗.๗๘
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๘	๘	๑	-	-	๔.๙๑	๙๘.๒๙
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						**๔.๙๒**	**๙๘.๓๒**
๔.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๑๕	๒	-	-	-	๔.๙๘	๙๙.๖๖
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑๑๔	๓	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๔๙
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๑๓	๔	-	-	-	๔.๙๗	๙๙.๓๒
คะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						**๔.๙๗**	**๙๙.๔๙**
รวมคะแนนเกณฑ์การประเมิน/ค่าเฉลี่ย						**๔.๙๖**	**๙๙.๒๖**

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก

/สรุปผล...

สรุปผลภาพรวมทุกด้านจากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุธาสินี รอดแป้น)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อโปรดทราบ

(นางอมรศรี คงศรีรัตน์)
นักวิชาการศึกษาชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เห็นควรทราบ

(นางสาวณัฐรดา อนงค์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ทราบ

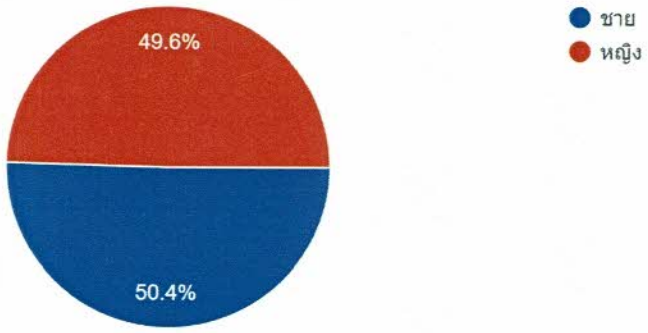
(นายพงษ์ศักดิ์ ชิดเชี่ยว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

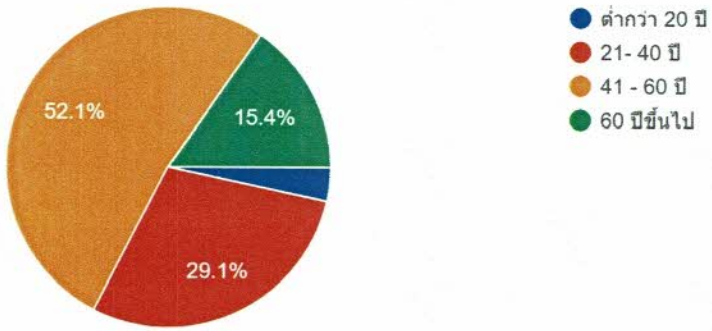
1.เพศ

คำตอบ 117 ข้อ



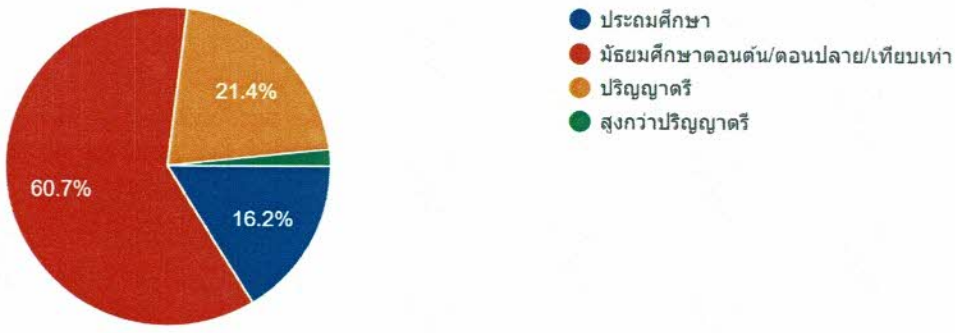
2.อายุ

คำตอบ 117 ข้อ



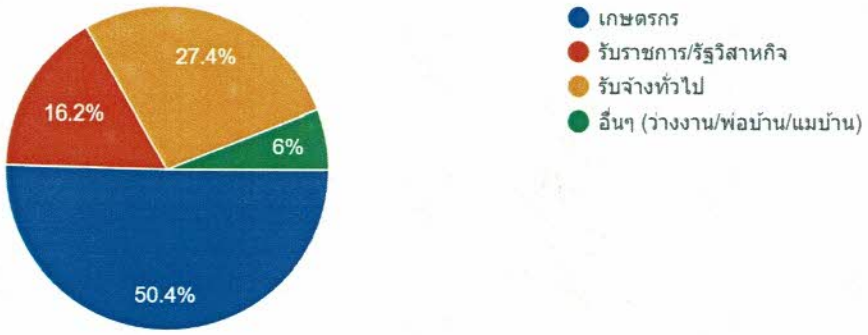
3. ระดับการศึกษา

คำตอบ 117 ข้อ



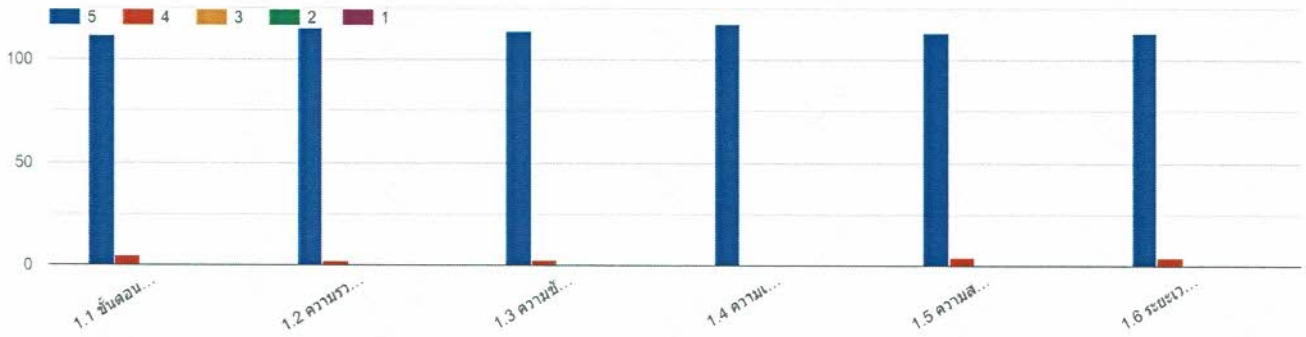
4. อาชีพ

ค่าตอบ 117 ข้อ

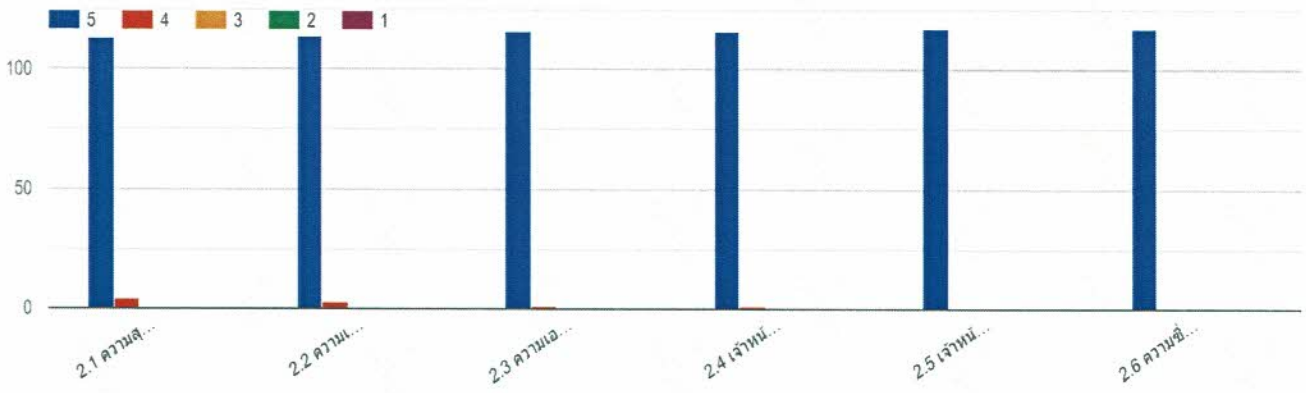


ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

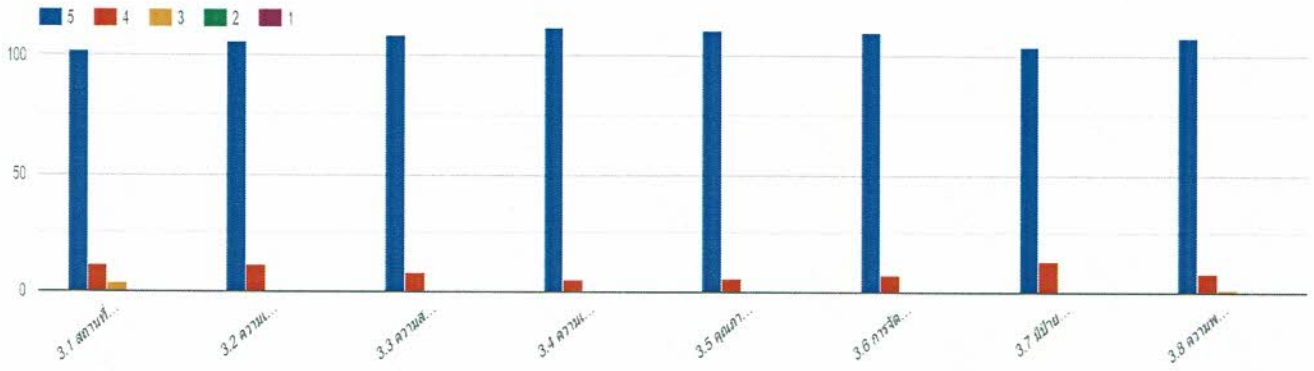
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



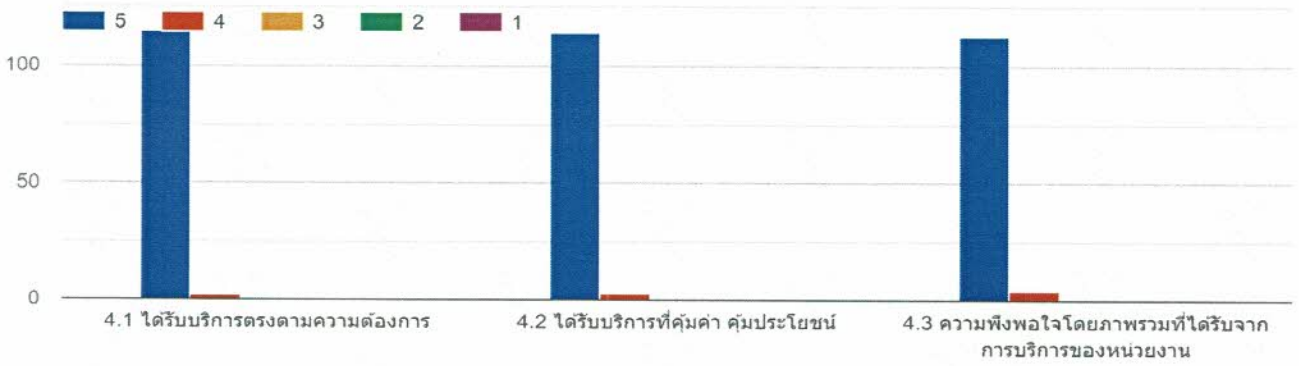
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ



ความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำตอบ 1 ข้อ

เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก