



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง (Citizen Feedback)

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่องได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง (Citizen Feedback) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ประมวลผล ปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนมีผลคะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๘ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จึงขอประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสมรัก คงวัดใหม่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต. โทร. ๐-๗๕๔๑-๖๑๐๘

ที่ สป. ๑๑๐๗ / ๒๕๖๕ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ อบต. หล่อง (Citizen Feedback)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อง

ด้วยสำนักปลัด อบต. ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของ อบต. หล่อง (Citizen Feedback) ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง ซึ่งจากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผลคะแนนค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๘ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและมีข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกนกอร แก้วคง)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(นางประภรรัตน์ ชัยนุมาศ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัด อบต.

(นางสาวชุลีกรณ์ หนูตาษา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัด อบต.

(นายวิฑิตพิงศ์ คงช่วย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายสมรัก คงวัดใหม่)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการ จำนวน ๓๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๒ คน หญิง จำนวน ๑๘ คน
๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน	อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน	อายุ ๖๑ - ๘๐ ปี จำนวน ๖ คน
อายุ ๘๑ ปีขึ้นไป จำนวน - คน	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา จำนวน ๑๐ คน	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๙ คน
ปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน	ปริญญาโท จำนวน - คน
อื่นๆ จำนวน - คน	
๔. อาชีพของผู้รับบริการ

เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน	ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖ คน
รับราชการ จำนวน ๓ คน	ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง จำนวน ๖ คน
อื่นๆ จำนวน ๒ คน	

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
๑	การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม	๒๐	๑๐	-	-
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๐	๑๐	-	-
๓	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕	๕	-	-
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓	๗	-	-
๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๘	๑๒	-	-
๖	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	๑๘	๑๒	-	-
๗	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๒๑	๙	-	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๒๓	๗	-	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๒๒	๘	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๒	๘	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
เพศ		
● ชาย	๑๒	๔๐/
● หญิง	๑๘	๖๐/
รวม	๓๐ คน	๑๐๐
อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๖.๖๗/
● อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๓๓.๓๓/
● อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๔๐/
● อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป	๖	๒๐/
รวม	๓๐ คน	๑๐๐
การศึกษา		
● ประถมศึกษา	๑๐	๓๓.๓๓/
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๙	๓๐/
● ปริญญาตรี	๑๑	๓๖.๖๗/
● ปริญญาโท	-	-
● อื่นๆ	-	-
รวม	๓๐ คน	๑๐๐
อาชีพ		
● เกษตรกร	๑๓	๔๓.๓๓/
● ธุรกิจส่วนตัว	๖	๒๐/
● รับราชการ	๓	๑๐/
● ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง	๖	๒๐/
● อื่นๆ	๒	๖.๖๗/
รวม	๓๐ คน	๑๐๐/

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
๑	การจัดลำดับการให้บริการที่มีความ ยุติธรรม	๒๐ (๖๖.๖๗%)	๑๐ (๓๓.๓๓%)	-	-
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติหน้าที่	๒๐ (๖๖.๖๗%)	๑๐ (๓๓.๓๓%)	-	-
๓	ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕ (๘๓.๓๓%)	๕ (๑๖.๖๗%)	-	-
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓ (๗๖.๖๗%)	๗ (๒๓.๓๓%)	-	-
๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๑๘ (๖๐%)	๑๒ (๔๐%)	-	-
๖	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความ ต้องการ	๑๘ (๖๐%)	๑๒ (๔๐%)	-	-
๗	ความเหมาะสมในการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่	๒๑ (๗๐%)	๙ (๓๐%)	-	-
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๒๓ (๗๖.๖๗%)	๗ (๒๓.๓๓%)	-	-
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๒๒ (๗๓.๓๓%)	๘ (๒๖.๖๗%)	-	-
๑๐	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๒ (๗๓.๓๓%)	๘ (๒๖.๖๗%)	-	-
รวม		๗๐๖.๖๗ (๗๐.๖๘%)	๒๙๓.๓๓ (๒๙.๓๓%)	-	-

สรุป

๑. การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗
๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐
๖. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐
๗. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓
๑๐. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการทั้ง ๑๐ รายการ ประเมิน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๘

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง (Citizen Feedback)
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 21 – 40 ปี ☒ อายุ 41 – 60 ปี
☐ อายุ 61 – 80 ปี ☐ อายุ 81 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☒ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. อาชีพของผู้รับบริการ
☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
☒ ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
1	การจัดลำดับการให้บริการที่มีความยุติธรรม	✓			
2	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	✓			
3	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	✓			
4	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	✓			
5	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม		✓		
6	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ	✓			
7	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	✓			
8	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	✓			
9	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	✓			
10	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	✓			

ข้อเสนอแนะ

ขอบคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้