บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด โทร ๐ ๓๔๗๖ ๗๒๒๕

ที่ สส ๗๑๕๐๑/๕๒๕ **วันที่** ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ตามที่ งานบริหารงานบุคคล สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ จึงขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ รายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอาจารี เอราวัล)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

-ทราบ, นำเสนอผู้บริหารพิจารณา

(นางรุ่งฤดี ลิ้มสกุล)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

(นายอรุณ แก้วอ่อน)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
รักษาราชการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

เห็นควรอนุมัติตามเสนอ

(นายอรุณ แก้วอ่อน)
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
รักษาราชการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวนประชาชน ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จำนวน ๕๐ คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของประชาชน โดยการกำหนดระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน	**ระดับความพึงพอใจ**
๕	ระดับมากที่สุด
๔	ระดับมาก
๓	ระดับปานกลาง
๒	ระดับน้อย
๑	ระดับน้อยที่สุด

โดยได้มีการกำหนดช่วงคะแนนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล ไว้ดังนี้

คะแนน	๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับพึงพอใจมาก
คะแนน	๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๑.๘๑. – ๒.๖๐	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับพึงพอใจน้อย
คะแนน	๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	มีความเห็นในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ระดับ
๑.	ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	๔.๕๖	พอใจมากที่สุด
๒.	ชี้แจง แนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเชน	๔.๓๖	พอใจมากที่สุด
๓.	ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว	๔.๓๔	พอใจมากที่สุด
	รวม	**๔.๔๒**	**พอใจมากที่สุด**

จากด้านที่ ๑ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด (๔.๔๒) ชี้แจง แนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเชน (๔.๓๖) และให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว (๔.๓๔) ตามลำดับ

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ระดับ
๑.	การให้บริการที่มีความเป็นระบบ	๔.๔๐	พอใจมากที่สุด
๒.	ความเหมาะสมขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ	๔.๔๐	พอใจมากที่สุด
๓.	ความโปร่งใสในการบริการ	๔.๔๒	พอใจมากที่สุด
๔.	ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ	๔.๔๖	พอใจมากที่สุด
๕.	มีประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการทางเว็บไซต์/เอกสารต่างๆ	๔.๓๖	พอใจมากที่สุด
	รวม	**๔.๔๑**	**พอใจมากที่สุด**

จากด้านที่ ๒ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ พอใจมากที่สุด (๔.๔๑) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ (๔.๔๖) ความโปร่งใสในการบริการ (๔.๔๒) การให้บริการที่มีความเป็นระบบ (๔.๔๐) ความเหมาะสมขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ (๔.๔๐) และมีประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการทางเว็บไซต์/เอกสารต่างๆ (๔.๓๖) ตามลำดับ

ด้านที่ ๓ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ระดับ
๑.	ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๔.๔๐	พอใจมากที่สุด
๒.	ข้อมูลที่ได้รับ ทันต่อการใช้งาน	๔.๔๒	พอใจมากที่สุด
	รวม	**๔.๔๑**	**พอใจมากที่สุด**

จากด้านที่ ๓ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ พอใจมากที่สุด (๔.๔๑) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ข้อมูลที่ได้รับทันต่อการใช้งาน (๔.๔๒) และข้อมูลที่ได้รับ ทันต่อการใช้งาน (๔.๔๐) ตามลำดับ

ด้านที่ ๔ ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ระดับ
๑.	สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ	๔.๔๐	พอใจมากที่สุด
๒.	ความชัดเจนของป้าย สถานที่ให้บริการ	๔.๔๖	พอใจมากที่สุด
๓.	การเข้าถึงข้อมูลทางเว็บไซต์	๔.๕๖	พอใจมากที่สุด
	รวม	**๔.๔๗**	**พอใจมากที่สุด**

จากด้านที่ ๔ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ พอใจมากที่สุด (๔.๔๗) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การเข้าถึงข้อมูลทางเว็บไซต์ (๔.๕๖) ความชัดเจนของป้าย สถานที่ให้บริการ (๔.๔๖) และสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ (๔.๔๐) ตามลำดับ

ด้านที่ ๕ ด้านเวลาให้บริการ

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ระดับ
๑.	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๔	พอใจมากที่สุด
๒.	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๔	พอใจมากที่สุด
	รวม	**๔.๔๔**	**พอใจมาก**

จากด้านที่ ๕ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อเวลาให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (๔.๔๔) โดยสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (๔.๔๔) และความรวดเร็วในการให้บริการ (๔.๔๔)

ด้านที่ ๖ ด้านระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามความคิดเห็นของท่าน

จากด้านที่ ๖ พบว่า ประชาชนที่ขอรับบริการของหน่วยงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ พอในมากที่สุด (๔.๕๔)

สรุปภาพรวม ประชาชนผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาดครั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ **พึงพอใจมากที่สุด (๔.๔๕)**

ฟอร์มไม่มีชื่อ

คำถาม การตอบกลับ 50 การตั้งค่า

คำตอบ 50 ข้อ

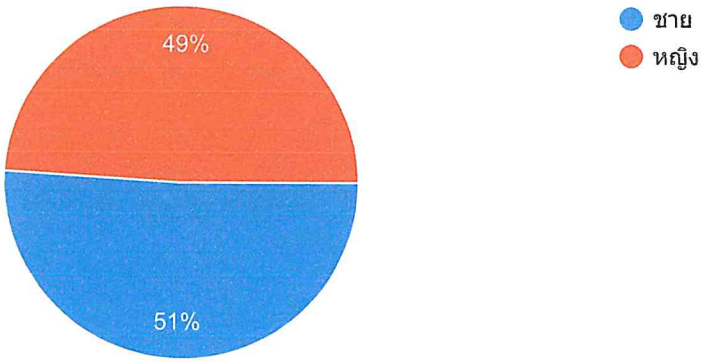
เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป คำถาม แยกรายการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

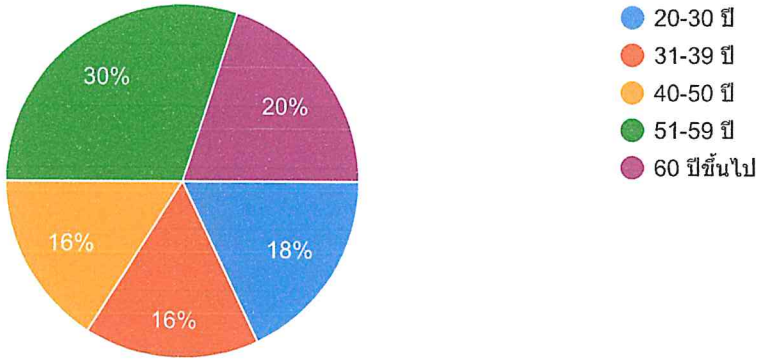
1. เพศ

คำตอบ 49 ข้อ



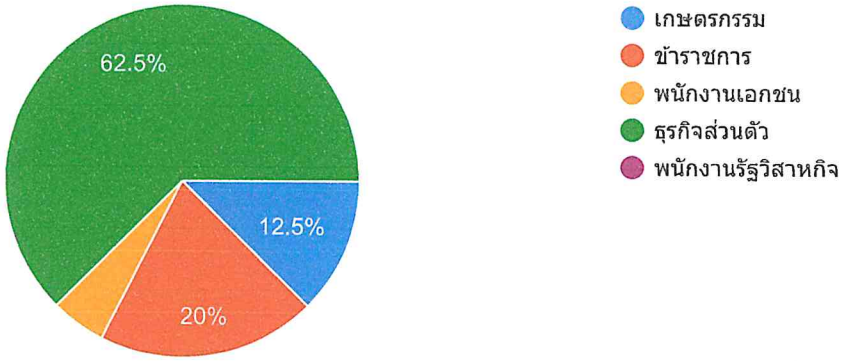
2.อายุ

คำตอบ 50 ข้อ



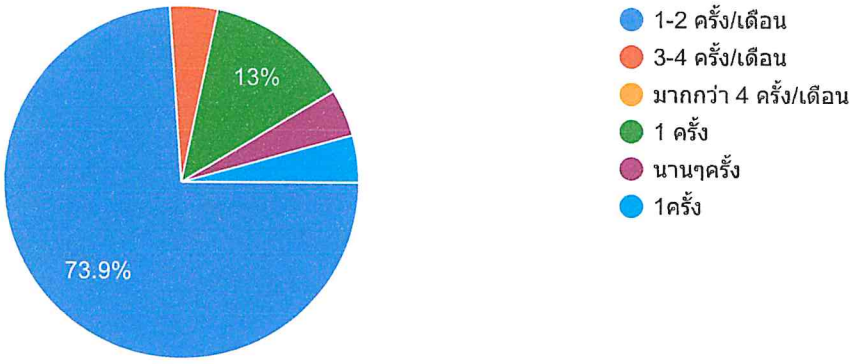
3. อาชีพ

คำตอบ 40 ข้อ



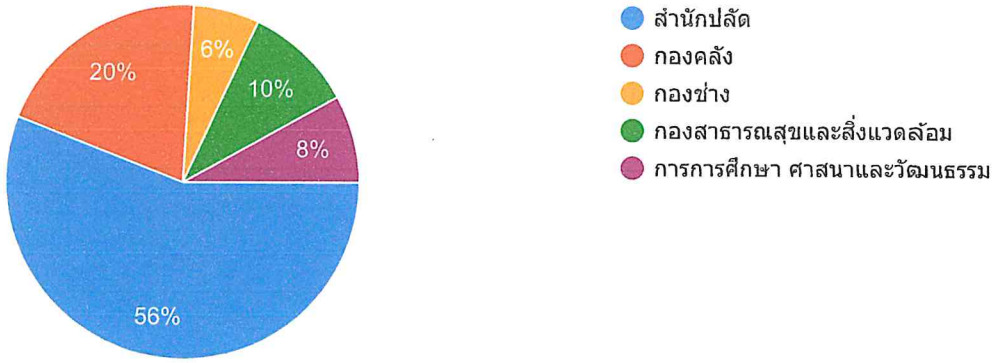
4.ความถี่ในการขอรับบริการ

คำตอบ 23 ข้อ



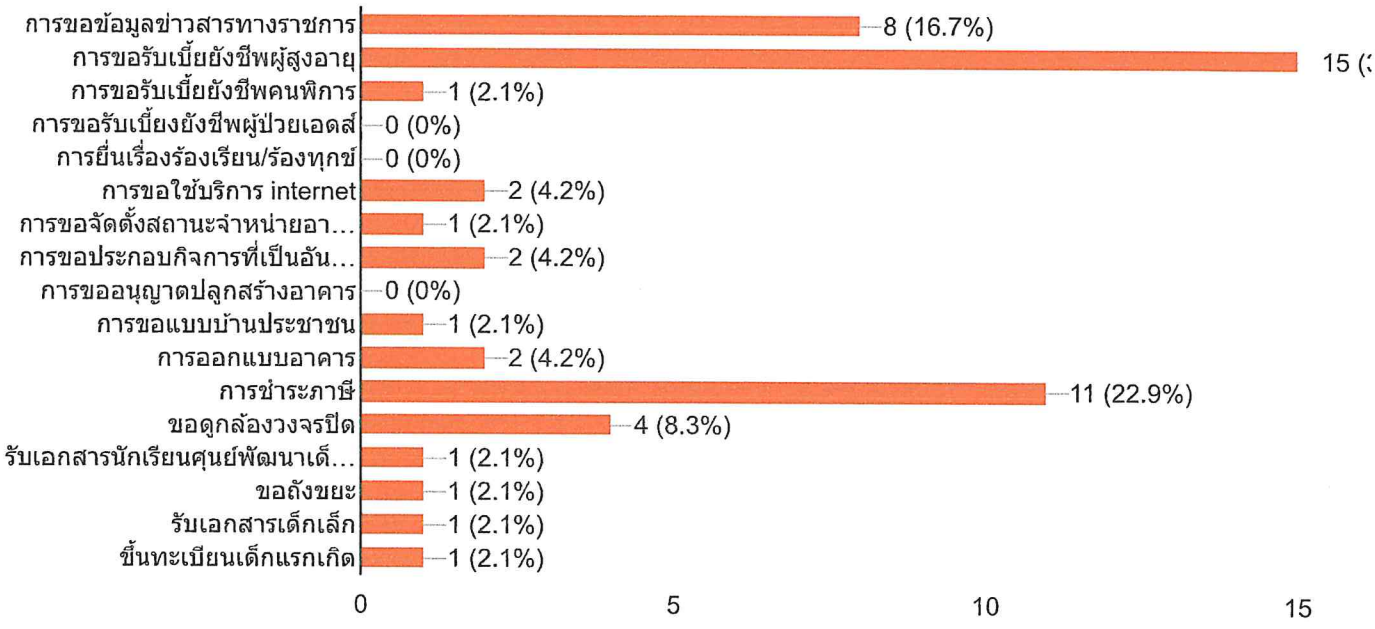
5.ส่วนราชการที่ขอรับบริการ

คำตอบ 50 ข้อ



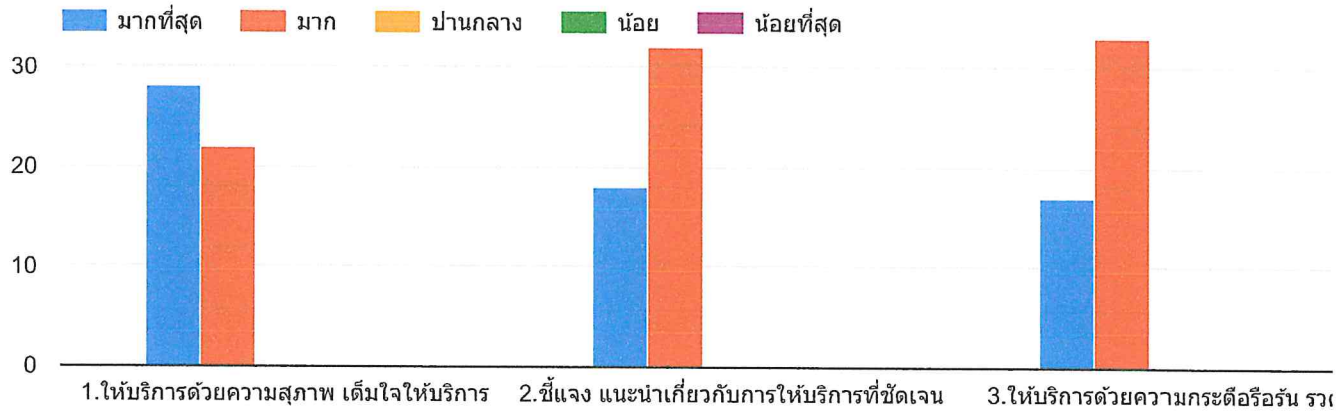
เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 48 ข้อ

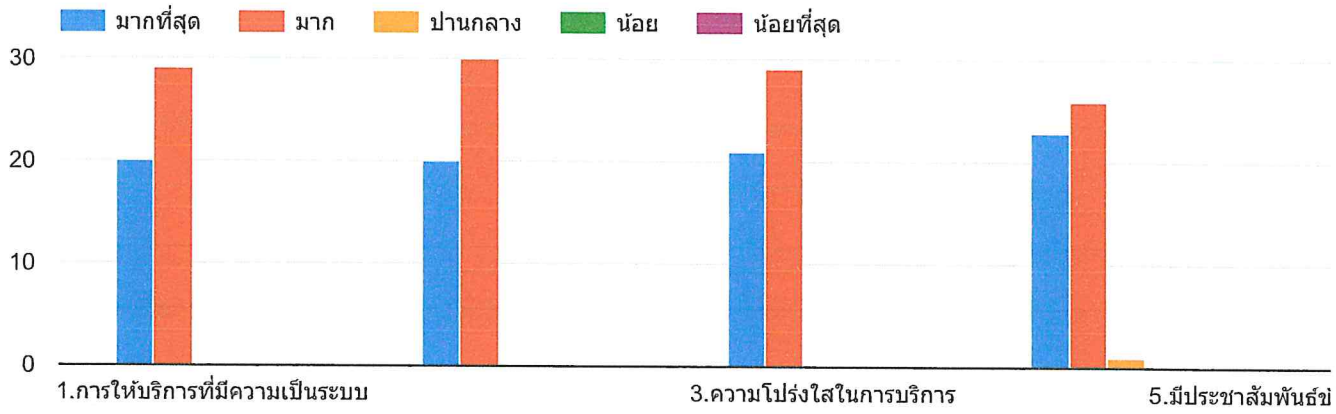


ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

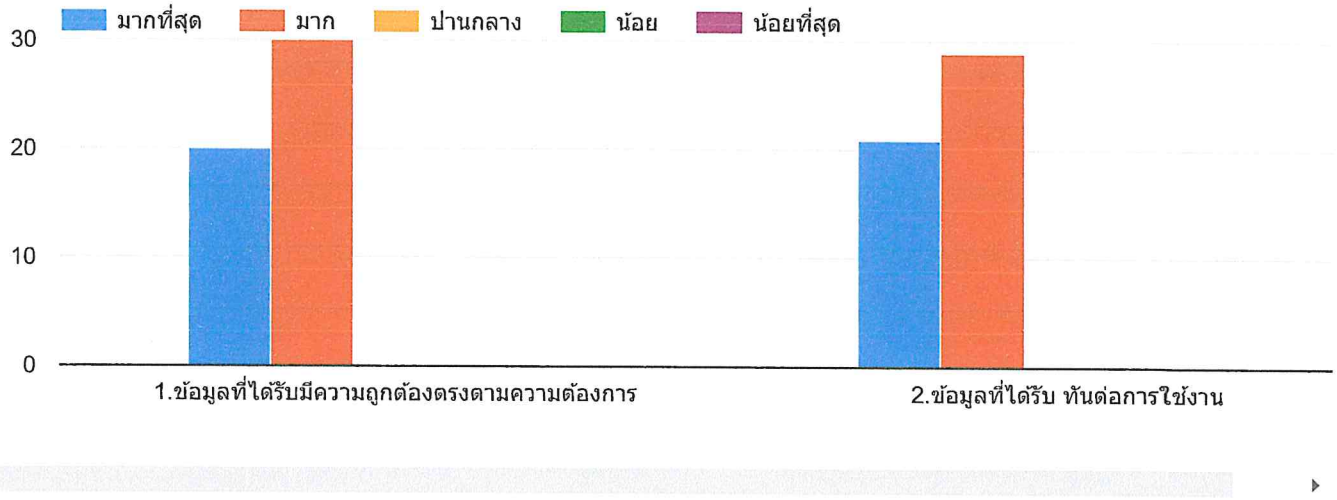
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



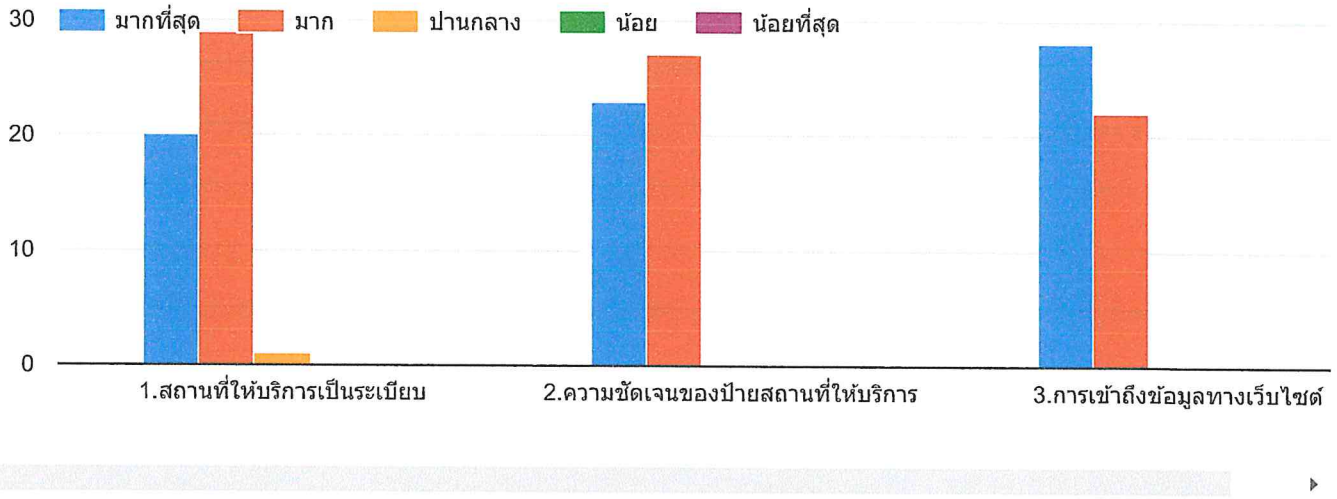
2.ด้านกระบวนการให้บริการ



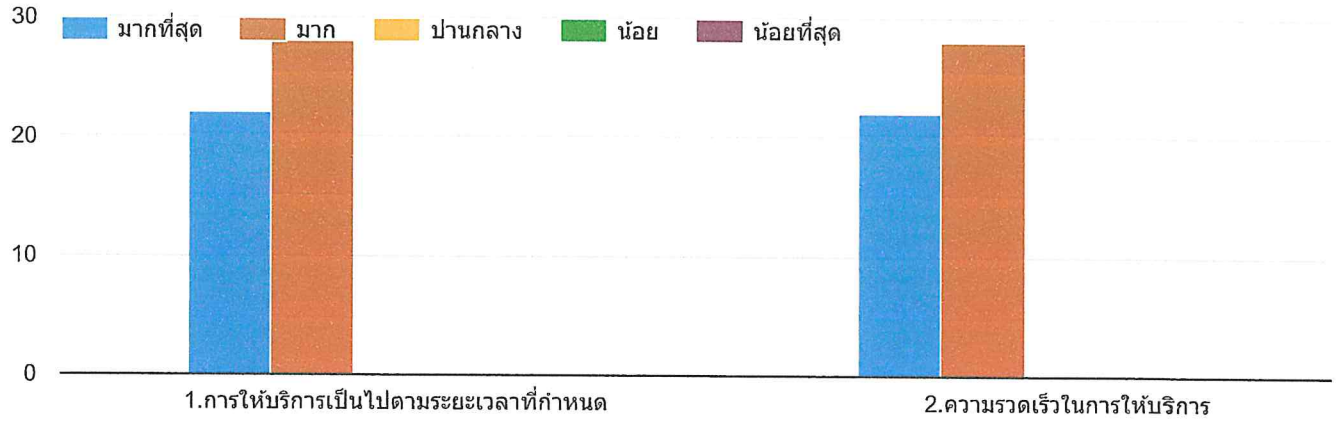
3.ด้านการตอบสนองความต้องการ



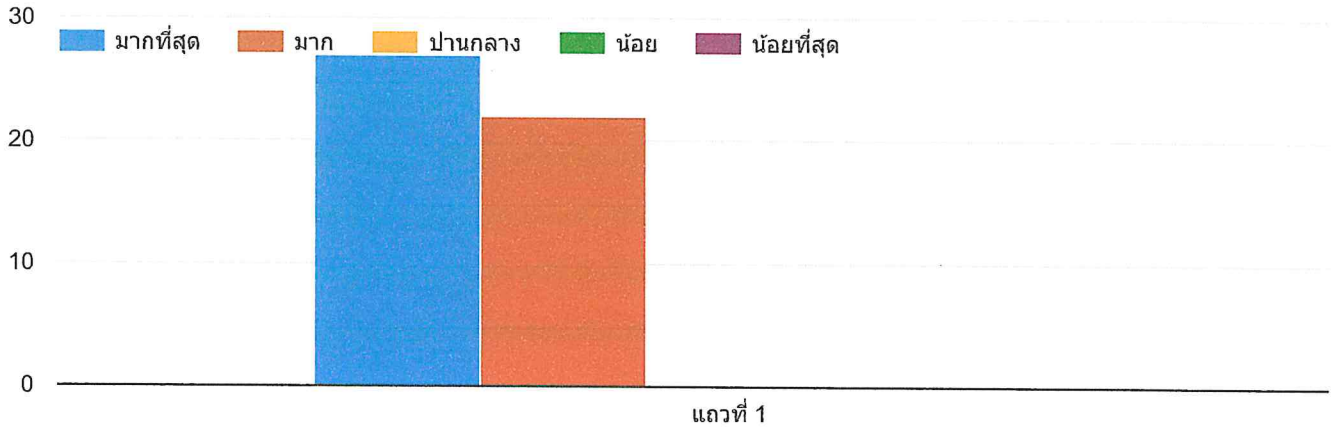
4.ด้านกระบวนการให้บริการ



5.ด้านเวลาให้บริการ



6.ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามความคิดเห็นของท่าน



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้