ที่ 10 016

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ที่ สส ๗๑๕๐๑/๒๑๔ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ คน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งบัดนี้ได้ดำเนินการสรุปผลประเมินความพึงพอใจฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวทิพย์นภา ภูมิผิว)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางรุ่งฤดี ลิ้มสกุล)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

.....

(ลงชื่อ).....

(นางนภาพร ตันเจริญ)

ผู้อำนวยการกองคลัง

รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

.....

(ลงชื่อ).....

(นายอรรถ นนทลักษณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๐	๖๐
หญิง	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๕ – ๒๐ ปี	-	-
๒๑ – ๒๕ ปี	-	-
๒๖ – ๓๐ ปี	๒	๔
๓๑ – ๓๕ ปี	๔	๘
๓๖ – ๔๐ ปี	๔	๘
๔๑ – ๔๕ ปี	๘	๑๖
๔๖ – ๕๐ ปี	๔	๘
๕๑ – ๕๕ ปี	๑๘	๓๖
๕๖ – ๖๐ ปี	๖	๑๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. อาชีพ		
เกษตรกรรม	๘	๑๖
ข้าราชการ	๔	๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๖	๑๒
ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๖๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
อื่นๆ	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. ความถี่ในการขอรับบริการ		
๑ – ๒ ครั้ง/เดือน	-	-
๓ – ๔ ครั้ง/เดือน	-	-
มากกว่า ๔ ครั้ง/เดือน	๘	๑๖
๑ – ๒ ครั้ง/ปี	๔๐	๘๐
๓ – ๔ ครั้ง/ปี	-	-
มากกว่า ๔ ครั้ง/ปี	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๕. ส่วนราชการที่ขอรับบริการ		
สำนักงานปลัด	๒	๔
กองคลัง	๑๒	๒๔
กองช่าง	๑๐	๒๐
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๒	๔
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๒๔	๔๘
รวม	๕๐	๑๐๐

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	-	-	-	-
๑.๒ ชี้แจง แนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	-	-	-	-
๑.๓ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ										
๒.๑ การให้บริการที่มีความเป็นระบบ	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๒	-	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๒	-	-	-	-
๒.๓ ความโปร่งใสในการบริการ	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๒	-	-	-	-
๒.๔ ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๒	-	-	-	-
๒.๕ มีประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการทางเว็บไซต์/เอกสารต่างๆ	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๒	-	-	-	-
๓. ด้านการตอบสนองความต้องการ										
๓.๑ ข้อมูลที่ได้รับความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	-	-	-	-
๓.๒ ข้อมูลที่ได้รับ ทันต่อการใช้งาน	๓๘	๗๖	๑๐	๒๐	๒	๔	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	-	-	-	-	-	-
๔.๒ ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	-	-	-	-	-	-
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลทางเว็บไซต์	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	-	-	-	-	-	-
๕. ด้านเวลา										
๕.๑ การให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	-	-	-	-	-	-
๕.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	-	-	-	-	-	-
๖. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามความคิดเห็นของท่าน	๓๖	๗๒	๑๔	๒๘	-	-	-	-	-	-

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๓ ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ท่านจะให้คะแนนบริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาดกี่คะแนน

รวม	๑๐	๙	๘	๗	๖	๕	๔	๓	๒	๑	๐
จำนวนนับ (๕๐)	๓๖	๑๐	๓	๑	-	-	-	-	-	-	-
อัตราร้อยละ (๑๐๐)	๗๒	๒๐	๖	๒	-	-	-	-	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ -

หมายเหตุ คิดเกณฑ์การตัดสิน/ระดับคุณภาพ โดยนำคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน จากส่วนที่ ๓ ของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด และทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ คน โดยแบ่งระดับช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน ๙ – ๑๐ คะแนน หมายถึง ดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๙๐ – ๑๐๐ คะแนน
คะแนน ๗ – ๘ คะแนน หมายถึง ดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐ – ๘๙ คะแนน
คะแนน ๕ – ๖ คะแนน หมายถึง พอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ – ๖๙ คะแนน
คะแนน ๐– ๔ คะแนน หมายถึง ปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐ – ๔๙ คะแนน
ทั้งนี้ ผ่านเกณฑ์ประเมิน ร้อยละ ๗๐

<u>วิธีคำนวณ</u>

คะแนน ๙ – ๑๐ คะแนน หมายถึง ดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๙๐ – ๑๐๐ คะแนน

$$\frac{\text{คะแนนจริง} \times ๑๐๐}{(\text{จำนวนคนที่มารับบริการและทำแบบประเมิน} = ๕๒๐ \text{ คน})}$$

<u>สรุปผลความพึงพอใจ</u>

ช่วงคะแนน	คะแนนจริง	คิดร้อยละ	ระดับ
๙ - ๑๐ คะแนน	๓๖ + ๑๐ = ๔๖	๔๖ x ๑๐๐ ÷ ๕๐ = ๙๒	<u>ดีเยี่ยม</u>
๗ - ๘ คะแนน	๓ + ๑ = ๔	๔ x ๑๐๐ ÷ ๕๐ = ๘	ดีมาก
๕ - ๖ คะแนน	-	-	-
๐ - ๔ คะแนน	-	-	-

* สรุปประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด และทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ คน มีความพึงพอใจในการบริการในระดับ <u>ดีเยี่ยม</u> คิดเป็นร้อยละ <u>๙๒</u> พึงพอใจในการบริการในระดับ <u>ดีมาก</u> คิดเป็นร้อยละ <u>๘</u> พึงพอใจในการบริการในระดับพอใช้และต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐