



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

ที่ สข ๗๕๖๐๑/ ๑๐๖๑ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

บัดนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อรุณรัตน์
(นางสาวชรีรัตน์ แทนแก้ว)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

สม. ๗๕
(นายสนทญา เฟื่องโ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายอนุชิต จุลิวรรณสิทธิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

(นางวิภารัตน์ ชูเพชร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีการประเมินดังนี้

- ๑.กลุ่มประชาชนและตัวอย่าง
ผู้มาใช้บริการและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล
จำนวน ๒๕ คน
- ๒.ระยะเวลาดำเนินการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)
- ๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
- ๔.การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือการใช้ค่าเฉลี่ยและร้อยละ
- ๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ			
ชาย	จำนวน	๘	คน
หญิง	จำนวน	๑๗	คน
๑.๒ อายุ			
น้อยกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	๓	คน
อายุ ๒๐ – ๔๐ ปี	จำนวน	๗	คน
อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน	๑๑	คน
มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๔	คน
๑.๓ วุฒิการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๑๓	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	๖	คน
๑.๔ อาชีพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร	จำนวน	๙	คน
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	๑	คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๗	คน
อื่น ๆ	จำนวน	๘	คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	๑	คน
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	จำนวน	๑๒	คน
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	๑	คน
การชำระภาษี ต่างๆ	จำนวน	๒	คน
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	๑	คน
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๑	คน
อื่น ๆ	จำนวน	๗	คน

ส่วนที่ ๓ ประเมินความพึงพอใจ

ระดับคะแนน

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก
๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย

๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	๒๐	๕	๐	๐	๐	
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑๘	๗	๐	๐	๐	
๑.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๗	๘	๐	๐	๐	
๑.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗	๘	๐	๐	๐	
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๗	๘	๐	๐	๐	
๒.๒ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๗	๘	๐	๐	๐	
๒.๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๐	๕	๐	๐	๐	
๒.๔ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๓	๑๐	๒	๐	๐	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย ทำให้เกิดความสะอาดมากขึ้น	๑๕	๙	๑	๐	๐	
๓.๒ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่ง	๑๙	๖	๐	๐	๐	
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๙	๖	๐	๐	๐	
รวม (จำนวน)	๑๙๒	๘๐	๓	๐	๐	
ผลรวม (จำนวน x คะแนน)	๙๖๐	๓๒๐	๙	๐	๐	๑๒๘๙
ผลประเมิน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕						
สูตร = $\sum$ ของทุกข้อ x ๑๐๐ / ๑,๓๗๕						
						๙๓.๗๕