



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก สำนักปลัด โทร ๐-๗๗๙๓-๑๔๓๗

ที่ สฎ ๗๗๔๐๑ /

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการสำรวจผู้รับบริการ ตามแบบสำรวจ จำนวน ๘๓ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๑๒ เดือน

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานบริหารงานบุคคล สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ รายละเอียดแนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกมลธร วิเชียรพร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางสาวสุจิตา ไกรวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางสาวปวรรัตน์ บัวสกุล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก.....

(นายวิษณุ นวลศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก จะมีเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง ระดับน้อย และน้อยที่สุด

โดยรายการประเมินทั้ง ๑๐ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๗๔.๐๐ และในระดับมาก เฉลี่ย ๒๖.๐๐ ดังนี้

- ๑.เรื่อง รับรองประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๕ คน และระดับมาก ๘ คน
- ๒.เรื่อง มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๑ คน และระดับมาก ๑๒ คน
- ๓.เรื่อง มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๑๑ คน
- ๔.เรื่อง มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก ในระดับมากที่สุด ๕๖ คน และระดับมาก ๒๗ คน
- ๕.เรื่อง มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๕๕ คน และระดับมาก ๒๘ คน
- ๖.เรื่อง มีจุดบริการผู้พิการ/สตรีมีครรภ์/ผู้สูงอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๕๘ คน และระดับมาก ๒๕ คน
- ๗.เรื่อง ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๔๖ คน และระดับมาก ๓๗ คน
- ๘.เรื่อง มีจุดบริการน้ำดื่มเพื่อบริการประชาชน มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๖๐ คน และระดับมาก ๒๓ คน
- ๙.เรื่อง มีห้องน้ำสะอาดบริการประชาชนที่มีติดต่ออย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๔๘ คน และระดับมาก ๓๕ คน
- ๑๐ เรื่อง ความสุขภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ๗๒ คน และระดับมาก ๑๑

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนกันยายน ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๘๓ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ.	ชาย จำนวน ๓๖ หญิง จำนวน ๔๗ คน
๒.ช่วงอายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน - คน ๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ จำนวน ๒๔ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๓๔ คน ๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๒๖ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน ๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๒๘ คน
	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๑ คน ๔. อนุปริญญาตรี จำนวน - คน
	๕.ปริญญาตรี จำนวน ๙ คน ๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน
๔. อาชีพ	๑.เกษตรกร จำนวน ๕๕ คน ๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๒ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๕ คน ๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑ คน
	๕.อื่น ๆ จำนวน - คน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑	มีเก้าอี้บริการประชาชนที่มาให้บริการ	๗๕(๙๐.๓๖)	๘ (๙.๖๔)			
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ	๗๑ (๘๕.๕๔)	๑๒(๑๔.๔๖)			
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	๗๒ (๘๖.๗๕)	๑๑(๑๓.๒๕)			
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก	๕๖ (๖๗.๔๗)	๒๗(๓๒.๕๓)			
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง	๕๕ (๖๖.๒๗)	๒๘(๓๓.๗๓)			
๖	มีจุดบริการผู้พิการ/สตรีมีครรภ์/ผู้สูงอายุ	๕๘ (๖๙.๘๘)	๒๕(๓๐.๑๒)			
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi	๔๖(๕๕.๔๒)	๓๗(๔๔.๕๘)			
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มเพื่อบริการประชาชน	๖๐(๗๒.๒๙)	๒๓(๒๗.๗๑)			
๙	มีห้องนำสะอาดบริการประชาชนที่มีติดต่อย่างเพียงพอ	๔๘ (๕๗.๒๒)	๓๕(๔๒.๑๗)			
๑๐	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๒ (๘๖.๗๕)	๑๑(๑๓.๒๕)			
ความถี่สะสม		๖๑๓=๖๑	๒๑๗=๒๒			
วิธีคิด : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		๑๐	๑๐			
จำนวนข้อ						
คะแนนที่ได้		๖X๑๕=๓๐๕	๒๒X๔=๘๘			
วิธีคิด ความถี่สะสม X ค่าคะแนน						
คะแนนรวม (รวมคะแนนที่ได้)		๓๐๕+๘๘=๓๙๓				
คะแนนเฉลี่ย		๓๙๓ = ๔.๗๓ ดังนั้น ความคิดเห็นพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ มีความพึง				
วิธีคิด คะแนนรวม		๘๓ มีความพึงพอใจใน ระดับ มากที่สุด				
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม						

วิธีคิดร้อยละ = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม X ๑๐๐ / จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย

ความหมาย

๔.๕๑ - ๕.๐๐

มากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐

มาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐

ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐

น้อย

๐.๐๐ - ๑.๕๐

น้อยที่สุด

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหัก อำเภอศรีรัตนนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านที่มารับบริการมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘- ๓๕ ปี
 ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 อนุปริญญา ปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ
- ๔.อาชีพ เกษตรกร ลูกจ้าง
 รับราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 อื่น ๆ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๑	มีเก้าอี้บริการประชาชนที่มาให้บริการ					
๒	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ					
๓	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน					
๔	มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างการกรอก					
๕	มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง					
๖	มีจุดบริการผู้พิการ/สตรีมีครรภ์/ผู้สูงอายุ					
๗	ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wifi					
๘	มีจุดบริการน้ำดื่มเพื่อบริการประชาชน					
๙	มีห้องน้ำสะอาดบริการประชาชนที่มีติดต่ออย่างเพียงพอ					
๑๐	ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

