



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด.....
ที่ สส. ๗๑๕๐๑ / ๒๓๓ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
ท้ายหาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ด้วยสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด และได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๕๐ คน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งบัดนี้ได้ดำเนินการสรุปผลประเมินความพึงพอใจ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)
(นางสาวทิพย์นภา ภูมิผิว)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของ หัวหน้าสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

.....
.....

(ลงชื่อ)
(นางรุ่งฤดี ลิ้มสกุล)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

.....

(ลงชื่อ)
(นายธนัญชัย แก้วพันธุ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

.....

(ลงชื่อ)
(นายอรรถ นนทลักษณ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๓๐
หญิง	๓๕	๗๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๑๕ - ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๒๕ ปี	-	-
๒๖ - ๓๐ ปี	๑๐	๒๐
๓๑ - ๓๕ ปี	๒	๔
๓๖ - ๔๐ ปี	๕	๑๐
๔๑ - ๔๕ ปี	๖	๑๒
๔๖ - ๕๐ ปี	๓	๖
๕๑ - ๕๕ ปี	๔	๘
๕๖ - ๖๐ ปี	๕	๑๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๓๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. อาชีพ		
เกษตรกร	๑๐	๒๐
ข้าราชการ	๕	๑๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๒๔
ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๓๖
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๖
อื่นๆ	๒	๔
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. ความถี่ในการขอรับบริการ		
๑ - ๒ ครั้ง/เดือน	๒๒	๔๔
๓ - ๔ ครั้ง/เดือน	๓	๖
มากกว่า ๔ ครั้ง/เดือน	๔	๘
๑ - ๒ ครั้ง/ปี	๑๙	๓๘
๓ - ๔ ครั้ง/ปี	-	-
มากกว่า ๔ ครั้ง/ปี	-	-๔
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. ส่วนราชการที่ขอรับบริการ		
สำนักปลัด	๑๐	๒๐
กองคลัง	๑๐	๒๐
กองช่าง	๑๐	๒๐
กองการศึกษาฯ	๑	๒
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๖. เรื่องที่ขอรับบริการ		
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๒๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๔
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๑๐
การใช้ Internet ตำบล	-	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	๖
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑	๒
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	๒	๔
การออกแบบอาคาร	๑	๒
การขอจัดตั้งสถานะจำหน่าย อาหารและ สะสมอาหาร	๔	๘
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๑๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ	๖	๑๒
การชำระภาษีป้าย	๕	๑๐
การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖	๑๒
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

แบบสรุปรประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	๒๔	๔๘	๒๒	๔๔	๔	๘	-	-	-	-
๑.๒ ชี้แจง แนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	๒๗	๕๔	๒๐	๔๐	๓	๖	-	-	-	-
๑.๓ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นรวดเร็ว	๒๔	๔๘	๒๐	๔๐	๖	๑๒	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ										
๒.๑ การให้บริการที่มีความเป็นระบบ	๒๑	๔๒	๑๒	๒๔	๑๗	๓๔	-	-	-	-
๒.๒ ความเหมาะสมขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๗๐	๑๒	๒๔	๓	๖	-	-	-	-
๒.๓ ความโปร่งใสในการบริการ	๓๓	๖๖	๑๔	๒๘	๓	๖	-	-	-	-
๒.๔ ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ	๒๑	๔๒	๑๙	๓๘	๑๐	๒๐	-	-	-	-
๒.๕ มีประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการทางเว็บไซต์/เอกสารต่างๆ	๒๙	๕๘	๒๐	๔๐	๑	๒	-	-	-	-
๓. ด้านการตอบสนองความต้องการ										
๓.๑ ข้อมูลที่ได้รับความถูกต้องตรงตามความต้องการ	๒๒	๔๔	๖	๑๒	๒๑	๔๒	๑	๒	-	-
๓.๒ ข้อมูลที่ได้รับ ทันต่อการใช้งาน	๒๒	๔๔	๙	๑๘	๑๙	๓๘	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ	๒๕	๕๐	๒๔	๔๘	๑	๒	-	-	-	-
๔.๒ ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ	๒๓	๔๖	๒๕	๕๐	๓	๖	-	-	-	-
๔.๓ การเข้าถึงข้อมูลทางเว็บไซต์	๒๙	๕๘	๑๕	๓๐	๖	๑๒	-	-	-	-
๕. ด้านการให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด										
๕.๑ การให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐	๖๐	๑๖	๓๒	๔	๖๔	-	-	-	-
๕.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕	๕๐	๑๙	๓๘	๖	๑๒	-	-	-	-
๖. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามความคิดเห็นของท่าน	๓๖	๗๒	๑๒	๒๔	๒	๔	-	-	-	-

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม

ส่วนที่ ๓ ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ท่านจะให้คะแนนบริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
กี่คะแนน

รวม	๑๐	๙	๘	๗	๖	๕	๔	๓	๒	๑	๐
จำนวนนับ (๕๐)	๓๕	๑๐	๓	๒	-	-	-	-	-	-	-
อัตราร้อยละ (๑๐๐)	๗๐	๒๐	๖	๔	-	-	-	-	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ -

หมายเหตุ คิดเกณฑ์การตัดสิน/ระดับคุณภาพ โดยนำคะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน จากส่วนที่ ๓ ของ
ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด 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

วิธีคำนวณ

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

$$\text{คะแนนจริง} \times ๑๐๐$$

(จำนวนคนที่มารับบริการและทำแบบประเมิน = ๕๐ คน)

สรุปผลความพึงพอใจ

ช่วงคะแนน	คะแนนจริง	คิดร้อยละ	ระดับ
๙ - ๑๐ คะแนน	$๓๕ + ๑๐ = ๔๕$	$๔๕ \times ๑๐๐ \div ๕๐ = ๙๐$	<u>ดีเยี่ยม</u>
๗ - ๘ คะแนน	$๓ + ๒ = ๕$	$๕ \times ๑๐๐ \div ๕๐ = ๑๐$	<u>ดีเยี่ยม</u>
๕ - ๖ คะแนน	-	-	-
๐ - ๔ คะแนน	-	-	-

* สรุปประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด และทำแบบประเมินความพึงพอใจ
จำนวน ๕๐ คน มีความพึงพอใจในการบริการในระดับ ดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๙๐ พึงพอใจในการบริการ
ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๐ และพึงพอใจในการบริการในระดับต้อง
ปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๐