



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น.....
ที่.....รณ..๗๑๕๐๑/-..... วันที่.....๒๙.....พฤศจิกายน.....๒๕๖๔.....
เรื่อง..รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน..ณ.ที่ทำการ.อบต.หาดส้มแป้น..ประจำปี งบประมาณ ๖๕ ครึ่งปีหลัง..

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ณ จุดบริการประชาชน โดยได้ดำเนินการให้แต่ละงานที่รับผิดชอบที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนขอความอนุเคราะห์ประชาชนที่รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลของการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้งานบริการมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ในรอบระยะครึ่งปีหลัง (เดือน เม.ย.-ก.ย.๖๔) สำนักปลัด ได้ดำเนินการสรุปผลและนำผลการประเมินมาประมวลเพื่อรายงานผลให้กับผู้บริหารทราบ ในช่วง ๖ เดือนหลัง ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก อบต.หาดส้มแป้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ครึ่งปีหลัง จำนวน ๓๒ คน มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินฯ

๑. เพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘ และเพศหญิง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๒

๒. ช่วงอายุ

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| - อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ - |
| - อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๗ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ |
| - อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ |
| - อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ |
| - อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๗ |
| - อายุ ๖๑-๗๐ ปี จำนวน ๔ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ |
| - อายุ ๗๐ ปี ขึ้นไป จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ - |

๓. วุฒิการศึกษา

- | | |
|--|---------------------|
| - ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน | คิดเป็นร้อยละ ๕๐ |
| - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒ |
| - ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒ |
| - ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ - |
| - ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน | คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๓ |
| - ระดับปริญญาโท จำนวน ๑ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ |
| - ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ - |

๔. งานที่ประชาชนรับบริการ

- | | |
|---|---------------------|
| - งานบริการชำระภาษี จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ - |
| - งานบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๕ คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |
| - งานบริการลงทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐ คน | คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔ |
| - จัดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน - คน | คิดเป็นร้อยละ ๐ |

งานบริการ...

- งานบริการลงทะเบียนคนพิการ จำนวน - คน
- งานบริการลงทะเบียนเงินอุดหนุน
เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๔ คน
- ขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน - คน
- งานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๖ คน
- งานอื่นๆ จำนวน ๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๐

คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

คิดเป็นร้อยละ -

คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับ/ร้อยละของระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่แสดงความเห็น	ค่าเฉลี่ย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๓/ ๗๑.๘๘	๙/ ๒๘.๑๓	-	-	-	-	๔.๗๒
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒/ ๖๘.๗๕	๑๐/ ๓๑.๒๕	-	-	-	-	๔.๖๙
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๓/ ๗๑.๘๘	๙/ ๒๘.๑๓	-	-	-	-	๔.๗๒
๔. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและแบบฟอร์มเข้าใจง่าย และสะดวกในการกรอกข้อมูล	๒๑/ ๖๕.๖๓	๑๑/ ๓๔.๓๘	-	-	-	-	๔.๖๖
๕. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมาก	๒๒/ ๖๘.๗๕	๙/ ๒๘.๑๓	๑/ ๓.๑๓	-	-	-	๔.๖๖
ด้านผลจากการให้บริการ							
๖. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๒๕/ ๗๘.๑๓	๗/ ๒๑.๘๘	-	-	-	-	๔.๗๘
รวมค่าเฉลี่ยทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ							๔.๗๑

จากผลการประเมิน...

จากผลการประเมินฯ

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๗๒

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๖๙

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๗๒

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๓ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๖๖

๕. ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๖๖

๖. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๓ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๗๘

ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ในภาพรวมความพึงพอใจทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑

ข้อเสนอแนะอื่นๆ /สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

ไม่มี

การนำผลความประเมินความพึงพอใจของประชาชนไปใช้ประโยชน์

หลังจากการประเมินความพอใจจากประชาชนได้แจ้งให้ทางพนักงานทุกคนทราบ และจะปรับปรุงในส่วนของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบครึ่งหลัง และในช่วงรอบครึ่งปีหลังมีผู้มาใช้บริการน้อยเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งจะปรับปรุงงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเกิดความคล่องตัวมากขึ้น โดยได้จัดทำร่างประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบต.หาดส้มแป้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบครึ่งหลัง ตามเอกสารที่แนบ เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ปิดประกาศ เป็นต้น ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพุดธรัตน์ ชูศรี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด...

ความเห็นปลัด อบต.หาดส้มแป้น

ทพม.

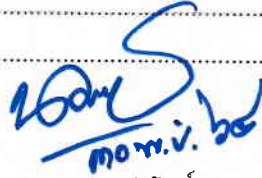


(นางนนทกช ครุอำโพธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

ทพม.และตัวแทนเกษตรกรในนาม:



(นางนนทกช ครุอำโพธิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบครึ่งปีหลัง (เดือน เม.ย.-ก.ย.๖๔)

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบครึ่งปีหลัง (เดือน เม.ย.-ก.ย.๖๔) ณ จุดบริการประชาชน โดยได้ดำเนินการให้แต่ละงานที่รับผิดชอบที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนขอความอนุเคราะห์ประชาชนที่รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำผลของการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้งานบริการมีประสิทธิภาพประสิทธิผล นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของประชาชนแล้ว ซึ่งต้องขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และได้นำผลการประเมินมาประมวลเพื่อรายงานผลให้กับประชาชนทราบ ตามรายงานที่แนบ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

(นางนนทกช ครุอำไพ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

ร่าง/พิมพ์.....	
ตรวจ.....	
ทาน.....	

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบครึ่งปีหลัง (เดือน เม.ย.-ก.ย.๖๔)
(แบบท้ายประกาศ อบต.หาดส้มแป้น ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินฯ

๑. เพศชาย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘ และเพศหญิง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๒

๒. ช่วงอายุ

- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
- อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘
- อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕
- อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๗
- อายุ ๖๑-๗๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- อายุ ๗๐ ปี ขึ้นไป จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

๓. วุฒิการศึกษา

- ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒
- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๒
- ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
- ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๓
- ระดับปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓
- ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

๔. งานที่ประชาชนรับบริการ

- งานบริการชำระภาษี จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
- งานบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐
- งานบริการลงทะเบียนผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔
- จัดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐
- งานบริการลงทะเบียนคนพิการ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๐
- งานบริการลงทะเบียนเงินอุดหนุน
เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- ขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
- งานชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕
- งานอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๗๒

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๖๙

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม และการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๘ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๗๒

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๓ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๖๖

๕. ความพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๖๖

๖. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๓ โดยมีความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด = ๔.๗๘

ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น ในภาพรวมความพึงพอใจทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑
