



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

ที่ สพ. ๗๕๓๐๑/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง ที่ ๔๙๐/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง เพื่อให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล ยื่นคำขออนุมัติ ขออนุญาตในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานภายนอกที่ต่อเนื่องจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นร้องขอ นั้น

ข้อเท็จจริง

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติการศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๗ วรรค ๔ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

คณะกรรมการศูนย์บริการร่วม จึงจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามและสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจ และรายงานต่อผู้บริหาร

ทั้งนี้ จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย)

กฎหมาย/ระเบียบ

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด ๗
๒. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๗ วรรค ๔

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

นางสุชาดา พลอยสุกใส

ผู้รายงาน

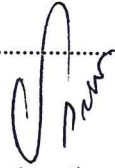
(นางสุชาดา พลอยสุกใส)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น.....

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวสงศรี กสิกิจพานิชย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

ความเห็น.....

ทวาม

(ลงชื่อ)



(นายบุญดิษฐ์ นวมทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจ

การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนกันยายน ๒๕๖๑) ณ จุดบริการร่วม (One Stop Service) องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๖๘ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การให้บริการระดับดีมาก	ระดับคะแนน = ๕
การให้บริการระดับดี	ระดับคะแนน = ๔
การให้บริการระดับต้องปรับปรุง	ระดับคะแนน = ๐

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (ของบุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒ : ๑๑๑)

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ ต่ำกว่า ๑.๐๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแดง

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

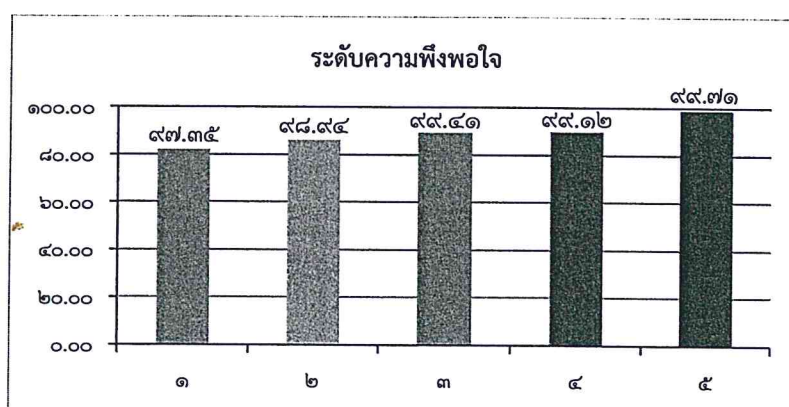
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

รายการประเมิน	ดีมาก		ดี		ปรับปรุง		รวม		ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละ	ระดับความพอใจ
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน			
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๙	๒๙๕	๙	๓๖	๐	๐	๖๘	๓๓๑	๔.๘๗	๙๗.๓๕	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการ	๖๑	๓๐๕	๗	๒๘	๐	๐	๖๘	๓๓๓	๔.๙๐	๙๗.๙๔	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๖	๓๓๐	๒	๘	๐	๐	๖๘	๓๓๘	๔.๙๗	๙๙.๔๑	มากที่สุด
๔. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๖๕	๓๒๕	๓	๑๒	๐	๐	๖๘	๓๓๗	๔.๙๖	๙๙.๑๒	มากที่สุด
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	๖๗	๓๓๕	๑	๔	๐	๐	๖๘	๓๓๙	๔.๙๙	๙๙.๗๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านภาพรวมในการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๑ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๒ สถานที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๔ และความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕

แผนภูมิแสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



หัวข้อการประเมิน

- ๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๒. สถานที่ให้บริการ
- ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ๕. ภาพรวมในการให้บริการ

สรุปรวมผลคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

รายการประเมิน	ด.ค. 2560		พ.ย. 2560		ธ.ค. 2560		ม.ค. 2561		ก.พ. 2561		มี.ค. 2561		เม.ย. 2561		พ.ค. 2561		มิ.ย. 2561		ก.ค. 2561		ส.ค. 2561		ก.ย. 2561		รวม	
	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย	ผลคะแนน	ผลเฉลี่ย
ความรวดเร็วในการให้บริการ	8	40	7	35	5	25	8	40	3	15	5	25	13	65	3	15	2	8	4	20	7	28	3	15	68	331
สถานที่ให้บริการ	8	40	7	35	5	25	8	40	3	15	5	25	13	65	3	15	2	10	4	20	7	28	3	15	68	333
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8	40	7	35	5	25	8	40	3	15	5	25	13	65	3	15	2	8	4	20	7	35	3	15	68	338
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	8	40	7	35	5	25	8	40	3	12	5	25	13	65	3	15	2	10	4	20	7	35	3	15	68	337
ภาพรวมในการให้บริการ	8	40	7	35	5	25	8	40	3	15	5	25	13	64	3	15	2	10	4	20	7	35	3	15	68	339
รวม	40	200	35	175	25	125	40	200	15	72	25	125	65	324	15	75	10	46	20	100	35	161	15	75	340	1,678
คิดเป็นร้อยละ		100		100		100		100		96.00		100		99.69		100		92.00		100		92.00		100		98.71