



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง.....
ที่...สพ.๗๕๓๐๑/๔๘๓.....วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐.....
เรื่อง...รายงานผลแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
.....ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐.....

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. ๒๕๖๐ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย)

กฎหมาย/ระเบียบ

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

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)


(นางสุชาดา พลอยสุกใส)
หัวหน้าสำนักปลัด

ผู้รายงาน

ความเห็น..... นพ
(ลงชื่อ) 
(นางสาวสงศรี กสิกิจพานิชย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

ความเห็น..... นว
(ลงชื่อ) 
(นายบุญดิษฐ์ นวมทอง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจ

การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๖๐) ณ จุดบริการร่วม (One Stop Service) องค์การบริหารส่วนตำบลมดแดง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๙๗ คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การให้บริการระดับดีมาก	ระดับคะแนน = ๕
การให้บริการระดับดี	ระดับคะแนน = ๔
การให้บริการระดับปานกลาง	ระดับคะแนน = ๓
การให้บริการระดับพอใช้	ระดับคะแนน = ๒
การให้บริการระดับต้องปรับปรุง	ระดับคะแนน = ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (ของบุญชม ศรีสะอาด ๒๕๓๒ : ๑๑๑)

- ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๐	๖๑.๘๖
หญิง	๓๗	๓๘.๑๔
รวม	๙๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗.๒๒
๒๑ – ๕๙ ปี	๖๙	๗๑.๑๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๑	๒๑.๖๕
รวม	๙๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ ๒๑ – ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๓ รองลงมาคือ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๕ น้อยสุดคืออายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๒

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๗	๒๗.๘๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๕	๖๗.๐๑
ปริญญาตรี	๕	๕.๑๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๙๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๑ รองลงมาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๔ น้อยสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๕ และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินที่จบสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพ/อาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ/อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๒	๖๓.๙๒
ผู้ประกอบการ	๖	๖.๑๙
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๙	๒๙.๘๙
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๙๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพ/อาชีพ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๒ รองลงมาคือประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๙ น้อยสุดคือผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๙ และไม่มีผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นองค์กรชุมชน/ เครือข่ายองค์กรชุมชนหรืออื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์แสดงความพึงพอใจในการจัดกิจกรรม
ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	ดีมาก		ดี		ปานกลาง		พอใช้		ปรับปรุง		รวม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละ	ระดับความพอใจ
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน		
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒	๑๑๐	๖๓	๒๕๒	๑๒	๓๖	๐	๐	๐	๐	๙๗	๓๙๘	๘๒.๐๖	มาก
๒. สถานที่ให้บริการ	๓๗	๑๘๕	๕๒	๒๐๘	๘	๒๔	๐	๐	๐	๐	๙๗	๔๑๗	๘๕.๙๘	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๑	๒๕๕	๔๑	๑๖๔	๕	๑๕	๐	๐	๐	๐	๙๗	๔๓๔	๘๙.๔๘	มาก
๔. อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๗๗	๓๘๕	๑๒	๔๘	๑	๓	๐	๐	๐	๐	๙๐	๔๓๖	๘๙.๙๐	มาก
๕. ภาพรวมในการให้บริการ	๖๐	๓๐๐	๓๗	๑๔๘	๑๐	๓๐	๐	๐	๐	๐	๑๐๗	๔๙๓	๘๘.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านภาพรวมในการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๖ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ, สถานที่ให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๖, ๘๕.๙๘, ๘๙.๔๘ และ ๘๙.๙๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

