บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน (สำนักงานปลัด) โทร. ๐ – ๓๒๔๐ - ๐๐๕๒
ที่ พบ ๗๒๘๐๑/ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จัดทำการประเมินความผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ได้ทราบถึงคะแนนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนต่อไป

สำนักงานปลัด จึงขอรายงานผลการประเมินให้ทราบ รายละเอียดตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาฯ

(นางสาวรุจาภา โฉมประดิษฐ์)
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็น หัวหน้าสำนักปลัด.....

(นางราชวรี อนุกูล)
นักทรัพยากรบุคคล
รักษาการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น ปลัด อบต. .....

(นายนาฏ วงศ์ทองดี)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ความเห็นนายก อบต. .....

(นายวินัย พุ่มพวง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.62**
2. **ด้านการศึกษา ร้อยละ 92.00**
3. **ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 90.74**
4. **ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.02**

ความพอพึงใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนเฉลี่ยทั้ง 4 งาน ร้อยละ 91.60

ระดับความพึงพอใจ

	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
✓	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	9

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) การจ่ายเบี้ยยังชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ (6) งานด้านการจัดศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) การขออนุญาตปลูกสร้างบ้านหรืออาคารสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ . สาธารณะ
☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
☑ ไม่เกินร้อยละ 95	9	9	
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		