



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง สำนักงานปลัด โทร. ๐๗๕-๓๗๕๒๑๘

ที่ นศ.๗๖๐๐๑/- วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไปแล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้างได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เริ่มตั้งแต่ มกราคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เริ่มตั้งแต่ มกราคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมะลิวรรณ ผิวเหมาะ)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

(นายสุชาติ เทพกลัษณ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

☒

ทราบ

☐

ความคิดเห็น

(นายชัยวุฒิ แก้วอย่างดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
(ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓)**

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตลิ่งชันอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ ผู้ประสานงาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือน มกราคม ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๓)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๒๒.๐๐
หญิง	๓๙	๗๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๑๙	๓๘.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๒๔	๔๘.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๒	๔.๐๐
๕๐ ปี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๐	๑๐๐.๐๐
ปริญญาตรี	๐	๐๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. ประเภทผู้รับบริการ		
ส่วนราชการ	๐	๐.๐๐
ส่วนเอกชน	๐	๐.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๕๐	๑๐๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
๒. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๑๑	๒๒.๐๐
๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
๔. การใช้บริการ Internet	๐	๐.๐๐
๕. การขอใช้ WI-FI	๘	๑๖.๐๐
๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๖.๐๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๐	๐.๐๐
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑	๒.๐๐
๙. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐.๐๐
๑๐. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๕	๓๐.๐๐
๑๑. การขอใช้วัสดุอุปกรณ์	๐	๐.๐๐
๑๒. อื่นๆ ค่าธรรมเนียมการจัดขยะมูลฝอย	๗	๑๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๖ (๙๒.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๔๔ (๘๘.๐๐)	๖ (๑๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
	๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๙ (๗๘.๐๐)	๑๑ (๒๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่าง ชัดเจน	๔๑ (๘๒.๐๐)	๙ (๑๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๘ (๙๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๔๖ (๙๒.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๓.๓ อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๕ (๙๐.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔.	ด้านคุณภาพให้บริการ				
	๓.๑ ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความ ต้องการ	๔๔ (๘๘.๐๐)	๖ (๑๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๓.๒ ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	๓๙ (๗๘.๐๐)	๑๑ (๒๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๓ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้าน ดังนี้

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัย โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓

๗. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-ไม่มี-