



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง สำนักปลัด โทร. ๐๙๕-๓๗๕๒๑๘

ที่ นศ.๗๖๐๐๑/- วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไปแล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้างได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวมะลิวรรณ

(นางสาวมะลิวรรณ ผิวเหมาะ)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

นายสุชาติ เทพกลับคง

(นายสุชาติ เทพกลับคง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล




(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็น


(นายชัยวุฒิ แก้วอย่างดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
(ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)**

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตลิ่งชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ ผู้ประสานงาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓	๒๖.๐๐
หญิง	๓๗	๗๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓	๖.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๓	๖๖.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๘	๑๖.๐๐
๕๐ ปี	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๓	๒๖.๐๐
ปริญญาตรี	๓๗	๗๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๗	๗๔.๐๐
รวม		
๔. ประเภทผู้รับบริการ		
ส่วนราชการ	๓	๖.๐๐
ส่วนเอกชน	๓๓	๖๖.๐๐
ประชาชนทั่วไป	๘	๑๖.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๓	๖๖.๐๐
๒. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๘	๑๖.๐๐
๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ		
๔. การใช้บริการ Internet	๖	๑๒.๐๐
๕. การขอใช้ WI-FI	๖	๑๒.๐๐
๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์		๑๒.๐๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๖	๑๒.๐๐
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๕๐	๑๐๐
๙. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๖	๑๒.๐๐
๑๐. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๑๒.๐๐
๑๑. การขอใช้วัสดุอุปกรณ์	๖	๑๒.๐๐
๑๒. อื่นๆ	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๘ (๗๖.๐๐)	๑๒ (๒๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	๓๗ (๗๔.๐๐)	๑๓ (๒๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	๓๑ (๖๒.๐๐)	๑๙ (๓๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
	๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐ (๖๐.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๐ (๖๐.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่าง ชัดเจน	๓๐ (๖๐.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	๓๕ (๗๐.๐๐)	๑๕ (๓๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๒ (๘๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔.	ด้านคุณภาพให้บริการ				
	๓.๑ ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความต้องการ	๔๒ (๘๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๓.๒ ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)