



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน สำนักปลัด โทร. ๐๗๕-๓๗๕๒๑๘

ที่ นศ.๗๖๐๐๑/ - วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔

๕. ข้อพิจารณา

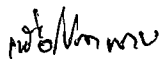
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวมะลิวรรณ ผิวเหมาะ)

นักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด




(นายสุชาติ เทพกลับคง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้พิจารณาแล้ว

☒ ทราบ

☐ ความคิดเห็น

(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
(ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔)**

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตลิ่งชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรผู้มารับบริการ ผู้ประสานงาน โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน
เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ – ธันวาคม ๒๕๖๔)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕	๑๐.๐๐
หญิง	๔๕	๙๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๑๗	๓๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๓๘.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๕๐ ปี	๔	๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๒	๘๔.๐๐
ปริญญาตรี	๘	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. 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	๑๗	๓๔.๐๐
๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
๔. การใช้บริการ Internet	๐	๐.๐๐
๕. การขอใช้ WI-FI	๐	๐.๐๐
๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑๒	๒๔.๐๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๕	๑๐.๐๐
๘. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๗	๑๔.๐๐
๙. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๑๖.๐๐
๑๐. การขอใช้วัสดุอุปกรณ์	๑	๒.๐๐
๑๑. 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	๔๘ (๙๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	๔๘ (๙๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	๔๖ (๙๒.๐๐)	๔ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
	๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒ (๘๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๔๕ (๙๐.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	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 เช่นที่จอดรถ 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 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด 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	๔๗ (๙๔.๐๐)	๓ (๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๓ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้าน ดังนี้

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-ไม่มี-