



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง

ที่.....นศ.๗๖๐๐๑/.....วันที่.....๒ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง.....รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) ไปแล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้างอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลี้ช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....*นางสาวมะลิวรรณ*.....

(นางสาวมะลิวรรณ ผิวเหมาะ)

นักจัดการงานทั่วไป

๒-๒ *๒๕๖๑* *๒๕๖๑*

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด.....*๒๕๖๑/๒๕๖๑*.....

(ลงชื่อ).....*นายสุชาติ*.....

(นายสุชาติ เทพกลัษคง)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

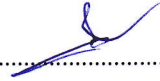
๒-๒ *๒๕๖๑* *๒๕๖๑*

ความเห็น...

ความเห็นปลัด อบต.



(ลงชื่อ).....



(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น



ความเห็น นายก อบต.

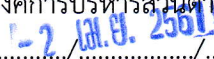


(ลงชื่อ).....



(นายชัยวุฒิ แก้วอย่างดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ 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 ขึ้นไป	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑...

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

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

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐.๐๐
๒. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วย เอดส์/เด็กแรกเกิด	๖	๑๒.๐๐
๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
๔. การใช้บริการInternet	๑	๒.๐๐
๕. การขอใช้ฟรี Wi-Fi	๒	๔.๐๐
๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๖	๑๒.๐๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๑	๒.๐๐
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๓๐	๖๐.๐๐
๙. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๐	๐.๐๐
๑๐. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑	๒.๐๐
๑๑. การขอใช้วัสดุอุปกรณ์	๓	๖.๐๐
๑๒. อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	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 ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	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)
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	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 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๕ (๙๐.๐๐)	๕ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๔.	ด้านคุณภาพการให้บริการ				
	๔.๑ ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความ ต้องการ	๔๔ (๘๘.๐๐)	๖ (๑๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๔.๒ 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
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓

๗. ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-ไม่มี-