



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น

ที่..... นศ ๗๖๐๐๑/..... วันที่..... ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง..... รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ไปแล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น ได้สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้นอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลิ้น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวมะลิวรรณ ผิวเหมาะ)

นักจัดการงานทั่วไป

...../...../.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นายสุชาติ เทพกลั๊บคง)

หัวหน้าสำนักปลัด

...../...../.....

ความเห็น...

ความเห็นปลัด อบต. 

(ลงชื่อ) 
(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
...../...../.....

ความเห็น นายก อบต. 

(ลงชื่อ) 
(นายชัยวุฒิ แก้วอย่างดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
...../...../.....

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลิงชัน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประเมินครั้งที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) 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 ขึ้นไป	๖	๑๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๑	๘๒.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐
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	๓	๖.๐๐
๒. สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วย เอดส์/เด็กแรกเกิด	๗	๑๔.๐๐
๓. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
๔. การใช้บริการInternet	๒	๔.๐๐
๕. การขอใช้ฟรี Wi-Fi	๕	๑๐.๐๐
๖. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๖.๐๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๒	๔.๐๐
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๓	๒๖.๐๐
๙. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๔.๐๐
๑๐. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๑๒.๐๐
๑๑. การขอใช้วัสดุอุปกรณ์	๒	๔.๐๐
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	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 น่าเชื่อถือ	๓๗ (๗๔.๐๐)	๑๓ (๒๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	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)
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	๓๐ (๖๐.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๓๐ (๖๐.๐๐)	๒๐ (๔๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ 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.	ด้านคุณภาพการให้บริการ				
	๔.๑ ผลที่ได้รับจากการรับบริการตรงตามความ ต้องการ	๔๒ (๘๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
	๔.๒ ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางที่ ๓ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้าน ดังนี้

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลิงชั้น โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐

๗. ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็นเพิ่มเติม

-ไม่มี-