



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา อำเภอลำพวรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ.๗๖๑๐๑/..... วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการฯ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการฯ จำนวน ๕๐ ฉบับ

๑.เรื่องเดิม

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณราได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณราจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน ๕๐ ฉบับ โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้กรอกแบบสอบถาม และนำกลับมาประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น นั้น

๒.ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา อำเภอลำพวรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดำเนินการสำรวจแบบประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณราประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๕ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓%

๓.ระเบียบ/ข้อกฎหมาย

๓.๑พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๒พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒

๓.๓หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

๓.๔หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑

๓.๕หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

๔.ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)/...

(ลงชื่อ)

(นางไอเบ็ก สิทธา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางณัฐชยา การะศรี)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.....

เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นายสุทธิวงศ์ สวัสดิวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้าพรณรา

- อนุมัติเห็นควรแจ้งนักทรัพยากรบุคคลดำเนินการเข้าที่ประชุมประจำเดือน
- ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(ลงชื่อ).....



(นายสมศักดิ์ เสนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้าพรณรา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพรวรรษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

จำนวน ๕๐ คน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

๑. เพศ

-เพศชาย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘%
-เพศหญิง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒%

๒. อายุ

-ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
-อายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘%
-อายุ ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖%
-อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖%

๓. ระดับการศึกษา

-ประถมศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖%
-มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘%
-ปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐%
-สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖%

๔. อาชีพ

-เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐%
-ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘%
-นักเรียน/นักศึกษา จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -
-รับราชการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒%
-อื่นๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คิดเป็นร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๗	๓	-	-	-	๙๘.๘๐%
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖	๒๓	๑	-	-	๙๐.๐๐%
รวมระดับความพึงพอใจด้านเวลา						๙๔.๔๐%
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๑๖	๒	-	-	๙๒.๐๐%
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๘	๒๐	๒	-	-	๙๐.๔๐%
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๔	๒๕	๑	-	-	๘๙.๒๐%
รวมระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ						๙๐.๕๓%
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔๓	๖	๑	-	-	๙๖.๘๐%
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖	๔๒	๒	-	-	๘๑.๖๐%
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๓	๓๒	๕	-	-	๘๓.๒๐%
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๒๙	๔	-	-	๘๕.๒๐%
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๙	๓๘	๓	-	-	๘๒.๔๐%
รวมระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๘๕.๘๔%
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓	๓๔	๓	-	-	๘๔.๐๐%
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑	๓๖	๓	-	-	๘๓.๒๐%
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓	๓๕	๒	-	-	๘๔.๔๐%
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘	๔๐	๒	-	-	๘๒.๔๐%
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๓	๔๖	๑	-	-	๘๐.๘๐%
รวมระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๘๒.๙๖%
สรุประดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพวรรณรา						๘๘.๔๓%

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำพรรณรา ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเวลา ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐%
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓%
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๔%
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๖%

โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำพรรณรา ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓%