



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

ที่ นน ๗๙๖๐๑/ .....

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลคะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
๒. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
๓. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๔. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะ จากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา
๖. ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
๗. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๘. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
๙. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการ นั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สำหรับ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เริ่มจากวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ และสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ในรอบปีที่ผ่านมา นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี ได้ดำเนินการตามหน้าที่ทุกประการ จึงเห็นสมควรทำการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป

โดยการประเมินครั้งนี้ ได้ประเมินจากผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี จำนวน ๕๖ ชุด และทำการวิเคราะห์ผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณแล้ว โดยมีรายละเอียดผลการประเมินปรากฏตามเอกสารแนบ และขออนุญาตเผยแพร่ผลการประเมินให้รับในช่องทางต่างๆต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

(ลงชื่อ)   
(นางสาวฉันทรัตน์ ป่องนันท)  
ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ไม่เห็นด้วย


(ลงชื่อ)

  
(นางสาวปรีการ อินทะพุด)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

- เห็นด้วย

(ลงชื่อ)

  
(นายวีระ เชื้อนคำ)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี

- ดำเนินการตามข้อ ๓

(ลงชื่อ)

  
(นายคุณาสิน ฐานะ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองสี อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๘	๕๐.๐	
• หญิง	๒๘	๕๐.๐	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-	
• ๒๑ -๕๙ ปี	๔๕	๘๐.๓๕	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๙.๖๕	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๖๐ปี  
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี อ.นาหมื่น จ.น่าน

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	ร้อยละ
	ดีมาก ๕	ดี ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยมาก ๑		
<b>๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว</li> </ul>	๑๘	๑๕	๘	๑	๐	๓.๑๔	๖๒.๘๕
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง</li> </ul>	๑๓	๒๘	๑	๓	๐	๓.๓๒	๖๖.๔๒
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา</li> </ul>	๘	๒๔	๑๖	๑	๑	๓.๓๒	๖๖.๔๒
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน</li> </ul>	๑๕	๒๗	๑๕	๐	๑	๔.๐๗	๘๑.๔๒
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน</li> </ul>	๑๓	๓๐	๕	๒	๑	๓.๖๔	๗๒.๘๕
	รวม					๓.๔๘	๖๙.๙
<b>๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ ให้บริการ</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม</li> </ul>	๑๕	๓๖	๔	๑	๐	๔.๑๒	๘๒.๕
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง</li> </ul>	๑๙	๒๗	๙	๑	๐	๔.๑๔	๘๒.๘๕
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ</li> </ul>	๑๕	๒๖	๘	๒	๒	๓.๖๙	๗๓.๙๒

<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว</li> </ul>	๑๓	๒๗	๑๒	๓	๐	๔.๕๗	๙๑.๔๒
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ</li> </ul>	๑๔	๓๒	๘	๓	๑	๔.๐๗	๘๑.๔๒
<ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ</li> </ul>	๑๔	๒๘	๘	๓	๒	๙.๘๒	๗๖.๔๒
รวม						๔.๐๕	๘๕.๗๐
<b>๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>● สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ</li> </ul>	๒๕	๒๗	๔	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๗๘
<ul style="list-style-type: none"> <li>● สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ</li> </ul>	๒๒	๒๘	๘	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๕
<ul style="list-style-type: none"> <li>● สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก</li> </ul>	๑๘	๓๒	๔	๓	๐	๔.๒๑	๘๔.๒๘
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย</li> </ul>	๑๗	๒๕	๑๒	๐	๐	๓.๙๔	๗๘.๙๒
รวม						๔.๒๗	๖๘.๕๖

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.เมืองลี

๓.๑.ท่านคิดว่าปัญหาการให้บริการของ อบต.เมืองลี มีอะไรบ้าง

- เจ้าหน้าที่หรือพนักงานบางคนเน้นนะบางคนค่อนข้างหยิ่งหากมีผู้เข้ามาใช้บริการหรือการรับบริการไม่ค่อยออกมาสอบถาม แม้แต่จะมองหน้าชาวบ้านยังไม่มี จับกลุ่มคุยกัน

๓.๒.ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต.เมืองลี อย่างไรบ้าง

- ควรให้คำแนะนำและให้บริการที่เสมอภาคค่ะ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ใน ๒ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๒ รองลงมาเป็น มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๕ ตามลำดับ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ใน ๒ ลำดับแรก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๒ รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๕ ตามลำดับ

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๒ ลำดับแรก ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๘ รองลงมา เป็น สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๙
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๘๕.๗๐
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๘.๕๖
รวมทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๗๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๓ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๒

(ลงชื่อ)..... .....หัวหน้าคณะทำงาน


(นางสาวปริญญากัญ อินทะพุด)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..... .....คณะทำงาน

(นายพงศกร เชื้อนคำ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..... .....คณะทำงาน

(นางสาวธันยรัตน์ ป่องนันท์)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป