



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิต สำนักงานปลัด
ที่ นศ. ๗๕๕๐๑/..... วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิต

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒/ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑ และหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๐/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ ตามหนังสือดังกล่าว ที่รัฐบาลมีนโยบายให้ยกเลิกการใช้สำเนาในการการรับลงทะเบียน การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ อปท. ๒๕๔๒ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๙) โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดหาอุปกรณ์อ่านบัตร อเนกประสงค์ (Smart Card Reader) มาบริการต่อการทำงานกระบวนการดังกล่าวอย่างน้อย ๑ กระบวนการ

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิตได้ดำเนินการจัดหา อุปกรณ์อ่านบัตร อเนกประสงค์ (Smart Card Reader) มาใช้ในการให้บริการประชาชน เรื่องของการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และรับทะเบียนเด็กแรกเกิด พร้อมทั้งได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการดังกล่าวร่วมด้วย นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิต ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านเวลา
๒. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านบุคคลที่ให้บริการ
๔. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๕. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์

๓. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒
๓. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑/
๔. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑
๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๐/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

๔. ข้อพิจารณา

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ที่มาจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๘๐ คน

๑. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านเวลา ร้อยละ ๙๓.๒๕
๒. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๗๕

๓. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านบุคคลที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๒๕
๔. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๗๕
๕. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบเอกประสงค์ ร้อยละ ๙๐.๕๐
ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทั้งหมด ร้อยละ ๙๔.๙๒
โดยผู้เข้ารับบริการได้เสนอความเห็นเรื่องสถานที่คับแคบในการเข้าใช้บริการ /บริการช้ากว่าเวลาที่

กำหนด

๕. ข้อเสนอ

เห็นควรพิจารณานำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในการทำงานและการให้บริการประชาชนต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายไพศาล ทองเจริญ)

ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวจอมสุรางค์ สันธุมิตร)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายถาวรณ จิตสุข)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พิจารณาแล้ว

(ลงชื่อ)

(นายสมยศ รักชาวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต

Statistics

	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.1 การติดต่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1.58	2.46	2.76	1.91	4.66	4.66	4.68	4.69	4.70	4.86	4.88

Statistics

	3.3 ความรู้ความสามารในการให้บริการ	3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกกรณีโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.1 จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	4.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	5. การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบพกพา (Smart Card Reader)	ร้อยละของความพึงพอใจด้านเวลา	ร้อยละของความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจด้านความพร้อมใจด้านความพร้อมใจทั้งหมด
Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4.81	4.86	4.90	4.78	4.70	4.53	4.6625	4.6875	93.7500

Statistics

	ร้อยละของความพึงพอใจด้านเวลา	ร้อยละของความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละของความพึงพอใจด้านความพร้อมใจทั้งหมด	ร้อยละของความพึงพอใจด้านความพร้อมใจทั้งหมด
Valid	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0
	4.8625	4.7375	4.7462	94.9231

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	34	42.5	42.5	42.5
หญิง	46	57.5	57.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 20 ปี	4	5.0	5.0	5.0
21 - 40 ปี	41	51.2	51.2	56.3
41 - 60 ปี	29	36.3	36.3	92.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ประถมศึกษา	15	18.8	18.8	18.8
มัธยมศึกษา	27	33.8	33.8	52.5
ปวช./ปวส.	18	22.5	22.5	75.0
อนุปริญญา	3	3.8	3.8	78.8
ปริญญาตรี	16	20.0	20.0	98.8
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
เกษตรกร	38	47.5	47.5	47.5
รับจ้าง	20	25.0	25.0	72.5
ค้าขาย	13	16.3	16.3	88.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	