



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

ที่ นศ ๗๙๑๐๑/ ๑๐๕๕

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๑. เรื่องเดิม

๑. บันทึกข้อความ ที่ นศ ๗๙๑๐๑/๗๔๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. หนังสือ ที่ อว ๘๒๐๕.๐๗/๑๓๗๕ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง ขอส่งมอบงานตามสัญญาจ้างประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ข้อเท็จจริง

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดตัวชี้วัด ด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ณ จุดบริการของงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในภาพรวม ในรูปแบบที่ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม โดยเป้าหมายการประเมินจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ และ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในการนี้จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยแยกเป็น ๒ ตอน ดังต่อไปนี้

๒.๑ ตอนที่ ๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ณ จุดบริการของงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในภาพรวม ในรูปแบบที่ง่ายต่อ การตอบแบบสอบถาม โดยเน้นงานบริการจำนวน ๑๖ กระบวนงาน ได้แก่ จัดเก็บภาษีป้าย จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จัดเก็บภาษีป้าย ช่วยเหลือสาธารณะภัย การขอข้อมูลข่าวสาร การรับสมัครเด็กเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ การขอหนังสือรับรอง การขอบริการรถ

ตักหน้าชุดหลัง การจดทะเบียนพาณิชย์ การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยความพิการ งานบริการโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด การขอใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ทั้งนี้ ในกระบวนการประมวลผล จะแยกเป็นเป็นรายส่วนราชการเท่านั้น

ภาพรวมของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

ยอดผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๓๖๑ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๔๖ คน

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี มาก (พอใจสุดๆ) ๗๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๗

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี (พัฒนาอีกหน่อยได้เต็มร้อย) ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๓

มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ (ก็ OK นะพอใจได้) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

มีระดับความพึงพอใจในระดับต้องปรับปรุง (ปรับปรุงเถอะ) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

ภาพรวมของกองคลัง

ยอดผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๑,๔๘๗ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๙๘๕ คน

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี มาก (พอใจสุดๆ) ๗๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๙

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี (พัฒนาอีกหน่อยได้เต็มร้อย) ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๑

มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ (ก็ OK นะพอใจได้) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

มีระดับความพึงพอใจในระดับต้องปรับปรุง (ปรับปรุงเถอะ) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

ภาพรวมของกองช่าง

ยอดผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๔๒ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๒ คน

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี มาก (พอใจสุดๆ) ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๐

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี (พัฒนาอีกหน่อยได้เต็มร้อย) ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐

มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ (ก็ OK นะพอใจได้) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

มีระดับความพึงพอใจในระดับต้องปรับปรุง (ปรับปรุงเถอะ) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

ภาพรวมของกองการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม

ยอดผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๒๑๑ คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๙๔ คน

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี มาก (พอใจสุดๆ) ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๑

มีระดับความพึงพอใจในระดับดี (พัฒนาอีกหน่อยได้เต็มร้อย) ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๙

มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ (ก็ OK นะพอใจได้) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

มีระดับความพึงพอใจในระดับต้องปรับปรุง (ปรับปรุงเถอะ) ๐ คน คิดเป็นร้อยละ -

ภาพรวมทั้งองค์กร มีผู้มาใช้บริการทั้งหมด ๒,๑๐๑ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑,๕๖๗ คน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๘๒.๐๗

๔.๒ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ตามที่คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้ประเมินงานบริการจำนวน ๕ งานสรุปได้ดังนี้

- งานด้านสาธารณสุข	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๘.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านรายได้หรือภาษี	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๘.๘๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านก่อสร้างอาคาร	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจทั้งองค์กร ได้รับคะแนนร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแยกตามด้านต่าง ๆ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๘.๒๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจแยกตามด้านต่าง ๆ ทั้งองค์กร ได้รับคะแนนร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ระเบียบ กฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๙ (๒)

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒

๔. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรประชาสัมพันธ์ และแจ้งทุกส่วนราชการทราบ เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

๕. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามท้ายบันทึกนี้ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นางอนงเยาว์ ไหมสีเสน)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ).....

(นางสาวอรอุมา มิ่งวัน)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ).....

(นางสาวณิชาภัทร พลชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น ปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นายสง่า ปรีชา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น นายก อบต.

(ลงชื่อ).....

(นายदनัย ทิพย์ยาน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน



ข่าวประชาสัมพันธ์

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเภทของงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

- งานด้านสาธารณสุข	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๐๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๘.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๖.๖๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านรายได้หรือภาษี	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๘.๘๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- งานด้านก่อสร้างอาคาร	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจทั้งองค์กร ได้รับคะแนนร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแยกตามด้านต่าง ๆ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านช่องทางการให้บริการ	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๘.๒๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ได้รับคะแนน ร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจแยกตามด้านต่าง ๆ ทั้งองค์กร ได้รับคะแนนร้อยละ ๙๗.๖๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ หน่วยงานที่ประเมิน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ