

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

ที่ นศ ๗๙๑๐๑/๑๔๙๑ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๑. เรื่องเดิม

๑. บันทึกข้อความ ที่ นศ ๗๙๑๐๑/๑๙๕๐ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๒. หนังสือ ที่ อว ๐๖๕๕.๒๗/๑๔๖๐ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง ส่งรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๒. ข้อเท็จจริง

ตามที่งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมายผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้ดำเนินการจ้างเหมาบริการสำรวจความพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้ประเมินงานบริการจำนวน ๕ งาน สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน				รวมงานบริการ	ร้อยละ
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๕	๔.๖๗	๕	๔.๖๗	๔.๘๔	๙๖.๘๐
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	๔.๙๔	๔.๘๗	๔.๘๙	๔.๙๑	๔.๙๐	๙๘
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๐	๔.๘๕	๔.๘๒	๔.๙๑	๔.๘๗	๙๗.๔๐

/ลักษณะงานการให้บริการ...

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน				รวมงานบริการ	ร้อยละ
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก		
๔. ด้านการศึกษา	๔.๘๙	๔.๘๕	๔.๘๒	๔.๘๘	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๕. ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๗	๔.๗๙	๔.๘๒	๔.๘๕	๔.๘๓	๙๖.๖๐
รวมประเด็นที่ประเมิน	**๔.๘๒**	**๔.๘๘**	**๔.๙๔**	**๔.๘๔**	**๔.๘๕**	**๙๗.๑๖**

ทั้งนี้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๕ ประเด็น ต่อการให้บริการสาธารณะ รวม ๕ ด้านพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

๓. ระเบียบ กฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๒ 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).....
(นางสาวจิรชยา สุดสาย)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

/(ลงชื่อ) นางสาวณิชาภัทร...

(ลงชื่อ).....

(นางสาวณิชาภัทร พลชัย)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัด อบต. .....

(ลงชื่อ).....

(นายทิพย์อำพร คำศรี)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบล

ความเห็น นายก อบต. .....

(ลงชื่อ).....

(นายดนัย ทิพย์ยาน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

โดย นายดนัย ทิพย์ยาน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน				รวมงานบริการ	ร้อยละ
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. ด้านโยธาการขออนุญาต	5	4.67	5	4.67	4.84	96.8
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	4.94	4.87	4.89	4.91	4.9	98
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและ	4.9	4.85	4.82	4.91	4.87	97.4
๔. ด้านการศึกษา	4.89	4.85	4.82	4.88	4.86	97.2
๕. ด้านเทศกิจหรือป้องกัน	4.87	4.79	4.82	4.85	4.83	96.6
รวมประเด็นที่ประเมิน	4.82	4.88	4.94	4.84	4.85	97.16

ภาพกิจกรรมการให้บริการ








ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

075 - 355039 www.bangkhan.go.th