



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

ที่ นศ ๗๔๑๐๑/ ๑๓๑๑

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๑. เรื่องเดิม

๑. บันทึกข้อความ ที่ นศ ๗๔๑๐๑/๑๔๗๑ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๒. หนังสือ ที่ อว ๐๖๕๕.๒๗/๙๖๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง ส่งรายงานผลการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๒. ข้อเท็จจริง

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดตัวชี้วัด ด้านการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้ดำเนินการจ้างเหมาบริการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้ประเมินงานบริการจำนวน ๕ งาน สรุปได้ดังนี้

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน				รวมงานบริการ	ร้อยละ
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๗	๔.๗๖	๔.๙๓	๔.๖๗	๔.๘๑	๙๖.๒๐
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	๔.๙๑	๔.๙๔	๔.๙๘	๔.๙๐	๔.๙๓	๙๘.๗๐
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๕	๔.๘๙	๔.๙๒	๔.๗๙	๔.๘๔	๙๖.๗๐

/ลักษณะงานการให้บริการ...

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน				รวมงานบริการ	ร้อยละ
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก		
๔. ด้านการศึกษา	๔.๘๑	๔.๙๐	๔.๙๓	๔.๘๘	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๕. ด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๗	๔.๘๔	๔.๙๑	๔.๗๙	๔.๘๓	๙๖.๔๐
รวมประเด็นที่ประเมิน	๔.๘๒	๔.๘๗	๔.๙๓	๔.๘๑	๔.๘๖	๙๗.๑๒

ทั้งนี้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง ๕ ประเด็น ต่อการให้บริการสาธารณะ รวม ๕ ด้านพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๒

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)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ลงชื่อ).....

(นางสาวอรุมา มิ่งวัน)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ลงชื่อ).....

(นางสาวณิชาภัทร พลชัย)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็นปลัด อบต....

ความเห็น ปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

(นายประกิต รักศรีทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

ความเห็น นายก อบต.

(ลงชื่อ).....

(นางพวงรัตน์ หนูคง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

ที่ นศ ๗๔๑๐๑/ว ๗/๓๖



องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน
อำเภอบางขัน นศ ๘๐๓๖๐

๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข่าวดูประชาสัมพันธ์ อบต. (ผลการประเมินความพึงพอใจ) จำนวน ๑๐ ฉบับ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ได้ดำเนินการจ้างคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อเป็นหน่วยงานที่ปรึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งได้ประเมินผลกระบวนการให้บริการ จำนวน ๕ กระบวนการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา, งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง,งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม,งานด้านรายได้หรือภาษี,งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ได้รับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๒ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านช่วยประชาสัมพันธ์ผลการประเมินดังกล่าวข้างต้น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(นางพวงรัตน์ หนูคง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
งานบริหารงานทั่วไป
โทร ๐๗๕-๓๕๕๐๓๙ ต่อ ๑๒
www.bangkhan.go.th



ข่าวประชาสัมพันธ์

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน
อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลักษณะงานการให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน				รวมงานบริการ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. ด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๗	๔.๗๖	๔.๙๓	๔.๖๗	๔.๘๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านรายได้หรือภาษี	๔.๙๑	๔.๙๔	๔.๙๘	๔.๙๐	๔.๙๓	๙๘.๗๐	มากที่สุด
๓. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๕	๔.๘๙	๔.๙๒	๔.๗๙	๔.๘๔	๙๖.๗๐	มากที่สุด
๔. ด้านการศึกษา	๔.๘๑	๔.๙๐	๔.๙๓	๔.๘๘	๔.๘๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๕. ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๗	๔.๘๔	๔.๙๑	๔.๗๙	๔.๘๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
สรุปผลการประเมิน	๔.๘๒	๔.๘๗	๔.๙๓	๔.๘๑	๔.๘๖	๙๗.๑๒	มากที่สุด