



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ที่ ๕๕๐/๒๕๖๘ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

เรื่องเดิม

ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ , คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือที่ ๒๔๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ และคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือที่ ๑๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการในปี ๒๕๖๘ ทั้งสิ้นจำนวน ๓๒๕ คน จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๗๓	๕๓.๒๓
หญิง	๑๕๒	๔๖.๗๗
รวม	๓๒๕	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๒๕ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ๑๗๓ คน (ร้อยละ ๕๓.๒๓) รองลงมาเป็นเพศหญิง ๑๕๒ คน (ร้อยละ ๔๖.๗๗)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๐.๖๑
การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓	๔.๐๐
การออกแบบอาคาร	๐	๐
การชำระค่าธรรมเนียมมูลฝอย	๑๒๓	๓๗.๘๕

/ส่วนที่ ๒ ...

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ (ต่อ)

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔๐	๑๒.๓๑
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๐.๖๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖๗	๒๐.๖๒
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๒๐	๖.๑๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
การชำระภาษีป้าย	๑๘	๕.๕๔
- การขอขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด	๑	๐.๓๑
- การขอถ่วงรับขยะมูลฝอย	๑	๐.๓๑
- การขอคืนถังขยะมูลฝอย	๑	๐.๓๑
- การชำระค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๖	๔.๙๒
- การชำระค่าธรรมเนียมการสมัครงาน	๑	๐.๓๑
- ชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๐.๓๑
- ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้สถานที่	๒	๐.๖๑
- ชำระภาษีปิดประกาศแบ่งแยกมรดก	๑๐	๓.๐๘
- ชำระค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๐.๙๒
- ชำระค่าธรรมเนียมการยกเลิกทะเบียนพาณิชย์	๑	๐.๓๑
- ชำระค่าเงินกู้เศรษฐกิจชุมชน	๒	๐.๖๑
- ชำระค่าธรรมเนียมการขุดดิน ถมดิน	๑	๐.๓๑
รวม	๓๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๒๕ คน ส่วนใหญ่การชำระค่าธรรมเนียมมูลฝอย จำนวน ๑๒๓ คน (ร้อยละ ๓๗.๘๕) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๖๗ คน (ร้อยละ ๒๐.๖๒) การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๑๒.๓๑) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๒๐ คน (ร้อยละ ๖.๑๕) การชำระภาษีป้าย จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๕.๕๔) การชำระค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๖ คน (ร้อยละ ๔.๙๒) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๓ คน (ร้อยละ ๔.๐๐) ชำระภาษีปิดประกาศแบ่งแยกมรดก จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๓.๐๘) ชำระค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๐.๙๒) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๐.๖๑) การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๐.๖๑) ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้สถานที่ จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๐.๖๑) ชำระค่าเงินกู้เศรษฐกิจชุมชน จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๐.๖๑) การขอขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑) การขอถ่วงรับขยะมูลฝอย จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑) การขอคืนถังขยะมูลฝอย จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑) การชำระค่าธรรมเนียมการสมัครงาน จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑) ชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑) ชำระค่าธรรมเนียมการยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑) และชำระค่าธรรมเนียมการขุดดิน ถมดิน จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๓๑)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๘	๑๙๘	๓๙	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๙	๑๘๐	๔๖	๐	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๙๕	๑๙๖	๓๓	๑	๐	๔.๑๘	๘๓.๖๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๗	๑๙๕	๓๒	๑	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๐
รวม						๔.๑๗	๘๓.๔๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๐	๒๓๕	๒๐	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๘	๒๒๐	๒๗	๐	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	๗๕	๒๒๓	๒๗	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๗๖	๒๒๐	๒๙	๐	๐	๔.๑๔	๘๒.๘๐
รวม						๔.๑๕	๘๓.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๗๘	๒๒๔	๒๓	๐	๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐
๒. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๐	๒๒๑	๒๔	๐	๐	๔.๑๗	๘๓.๔๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๗๖	๒๒๔	๒๕	๐	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๐	๒๑๗	๒๘	๐	๐	๔.๑๖	๘๓.๒๐
รวม						๔.๑๗	๘๓.๔๐

/สรุป ผู้ตอบแบบ...

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในลำดับที่ ๑ ประกอบด้วย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม และมีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ รองลงมามีการจัดผัง การให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในลำดับที่ ๒ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ มีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย และ ๔๐ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ รองลงมามีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ อบต.ท่าเรือ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๓.๔๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๐๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๔๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๒๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๘ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๗

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านที่ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๐.๐๐
๒.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๐.๐๐
๓.ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๐.๐๐
๔.ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนรวมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๐.๐๐
๕.ด้านบริการการรับชำระภาษี	๐.๐๐
๖.ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้าง	๐.๐๐
๗.ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๐.๐๐
๘.อื่น (ระบุ)	๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

จากการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะให้ อบต.ท่าเรือ ปรับปรุงด้านใด

/จากการสำรวจ...

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวคณิดา หลีเกียะ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....- เห็นชอบ.
.....



(นางพรทิพา สัจจสุขวัฒนา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัด อบต.ท่าเรือ.....- เห็นชอบ.
.....



(นางพรทิพา สัจจสุขวัฒนา)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ความคิดเห็นของนายก อบต.ท่าเรือ.....ทราบ
.....



(นายณรงค์ศักดิ์ พรหมสวัสดิ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ