



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ที่ ๓๐๑/๒๕๖๗ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

เรื่องเดิม

ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ , คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือที่ ๒๔๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ และคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือที่ ๑๙๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แก้ไขคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่รับบริการในปี ๒๕๖๗ ทั้งสิ้นจำนวน ๑,๐๕๘ คน จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๑๙	๓๙.๖๐
หญิง	๖๓๙	๖๐.๔๐
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๐๕๘ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ๖๓๙ คน (ร้อยละ ๖๐.๔๐) รองลงมาเป็นเพศชาย ๔๑๙ คน (ร้อยละ ๓๙.๖๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๒	๑.๑๓
การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๕	๒.๓๖
การออกแบบอาคาร	๐	๐
การชำระค่าธรรมเนียมมูลฝอย	๖๖๐	๖๒.๓๘
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๓๐	๑๒.๒๙
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๗	๐.๖๗
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๗๔	๖.๙๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๖	๑.๕๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
การชำระภาษีป้าย	๔๔	๔.๑๖
- การขอขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด	๕	๐.๔๗
- การขอตั้งรองรับขยะมูลฝอย	๑๙	๑.๘๐
- คำร้องทั่วไป	๒	๐.๑๙
- การขอยกเลิกจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๐.๐๙
- การชำระค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๘	๒.๖๕
- ชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์	๙	๐.๘๕
- ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้สถานที่	๒	๐.๑๙
- ชำระค่าธรรมเนียมการโฆษณา	๑	๐.๐๙
- ชำระภาษีปิดประกาศแบ่งแยกมรดก	๑๕	๑.๔๒
- ชำระค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๘	๐.๗๖
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๐๕๘ คน ส่วนใหญ่การชำระค่าธรรมเนียมมูลฝอย จำนวน ๖๖๐ คน (ร้อยละ ๖๒.๓๘) การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๑๓๐ คน (ร้อยละ ๑๒.๒๙) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๗๔ คน (ร้อยละ ๖.๙๙) การชำระภาษีป้าย จำนวน ๔๔ คน (ร้อยละ ๔.๑๖) การชำระค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒๘ คน (ร้อยละ ๒.๖๕) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๒.๓๖) การขอตั้งรองรับขยะมูลฝอย จำนวน ๑๙ คน (ร้อยละ ๑.๘๐) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๑๖ คน (ร้อยละ ๑.๕๑) ชำระภาษีปิดประกาศแบ่งแยกมรดก จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๑.๔๒) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑๒ คน (ร้อยละ ๑.๑๓) ชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๙ คน (ร้อยละ ๐.๘๕) ชำระค่าธรรมเนียม

กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๐.๗๖) การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๗ คน (ร้อยละ ๐.๖๗) การขอขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๐.๔๗) คำร้องทั่วไป และ ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้สถานที่ จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๐.๑๙) การขอยกเลิกจดทะเบียนพาณิชย์ และ ชำระค่าธรรมเนียมการโฆษณา จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๐๙)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X	ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๕๘	๔๕๗	๔๓	๐	๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๘๐	๕๓๖	๔๒	๐	๐	๔.๔๑	๘๘.๒๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑๘	๖๐๐	๔๐	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔๐๔	๖๑๐	๔๔	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
รวม						๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๙๖	๖๐๑	๖๑	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑๗	๕๘๙	๕๒	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวกรวดเร็ว	๔๐๗	๖๐๕	๔๖	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๓๙๒	๕๙๘	๖๘	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
รวม						๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔๑๓	๖๑๔	๓๑	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๒. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๘๕	๖๔๗	๒๖	๐	๐	๔.๓๔	๘๖.๘๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๓๘๖	๖๔๖	๒๙	๐	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๒๕	๖๑๑	๒๒	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
รวม						๔.๓๖	๘๗.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในลำดับที่ ๑ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในลำดับที่ ๒ ประกอบด้วย อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมา มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในลำดับที่ ๓ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ อบต.ท่าเรือ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๙.๐๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๖.๖๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๒๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๒๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๗ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗

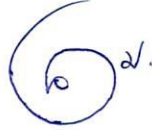
ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านที่ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๐.๐๐
๒.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑.๗๐
๓.ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑.๕๑
๔.ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนรวมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๐.๗๖
๕.ด้านบริการการรับชำระภาษี	๐.๐๐
๖.ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้าง	๐.๐๘
๗.ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๐.๒๘
๘.อื่น (ระบุ)	๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๔.๓๔

จากการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ อบต.ท่าเรือ ปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๗๐ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑ ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนรวมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนา คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๖ ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พิกัด ผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๘ และด้านบริการการอนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ ตามลำดับ

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวคณิตตา หลีเกียะ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด..... - เพื่อโปรดทราบ.
.....



(นางพรทิพา สัจจสุขวัฒนา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัด อบต.ท่าเรือ.....
.....

จำเอก



(ศุภมิตร สิงห์แหลม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

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



(นายณรงค์ศักดิ์ พรหมสวัสดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ