**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** องค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต สำนักงานปลัด

**ที่** นศ ๗๕๙๐๑/ **วันที่** ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต

**๑. เรื่องเดิม**

ตามพระราชบัญญัติการอำนวนความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑/ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑ และ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๐/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ ตามหนังสือดังกล่าว ที่รัฐบาลมีนโยบายให้ยกเลิกการใช้สำเนาในการการรับลงทะเบียน การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ อปท. ๒๕๕๒ และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๙) โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดหาอุปกรณ์อ่านบัตร อเนกประสงค์ (Smart Card Reader ) มาบริการต่อการทำงานกระบวนการดังกล่าวอย่างน้อย ๑ กระบวนงาน

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลดุสิตได้ดำเนินการจัดหา อุปกรณ์อ่านบัตร อเนกประสงค์ (Smart Card Reader ) มาใช้ในการให้บริการประชาชน เรื่องของการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และรับทะเบียนเด็กแรกเกิด พร้อมทั้งได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการดังกล่าวร่วมด้วย นั้น

**๒. ข้อเท็จจริง**

องค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต ได้ทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านเวลา

๒.ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านบุคลที่ให้บริการ

๔. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.เมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์

**๓. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

๑. พระราชบัญญัติการอำนวนความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๒/ว ๑๔๙๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑/

๔. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑

๕.หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุดที่ มท ๘๐๑๐/ว ๔๒๒๒ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

**๔. ข้อพิจารณา**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ที่มาจากผู้เข้ารับบริการ จำนวน ๙๐ คน

๑. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านเวลา ร้อยละ ๘๐

๒.ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๑

๓. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านบุคลที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๕
๔. ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๒
๕.เมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ ร้อยละ ๘๐

โดยผู้เข้ารับบริการได้เสนอความเห็นเรื่องสถานที่คับแคบในการเข้าใช้บริการ /บริการช้ากว่าเวลาที่กำหนด/ การขึ้นทะเบียนผ่านระบบออนไลน์

**๕. ข้อเสนอ**

เห็นควรพิจารณานำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในการทำงานและการให้บริการประชาชนต่อไป

(ลงชื่อ)
(นายไพศาล ทองเจริญ)
ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวจอมสุรางค์ สัณฐมิตร)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)
(นายถาวรณ์ จิตสุข)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

พิจารณาแล้ว .....

(ลงชื่อ)
(นายถาวรณ์ จิตสุข )
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต

# สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

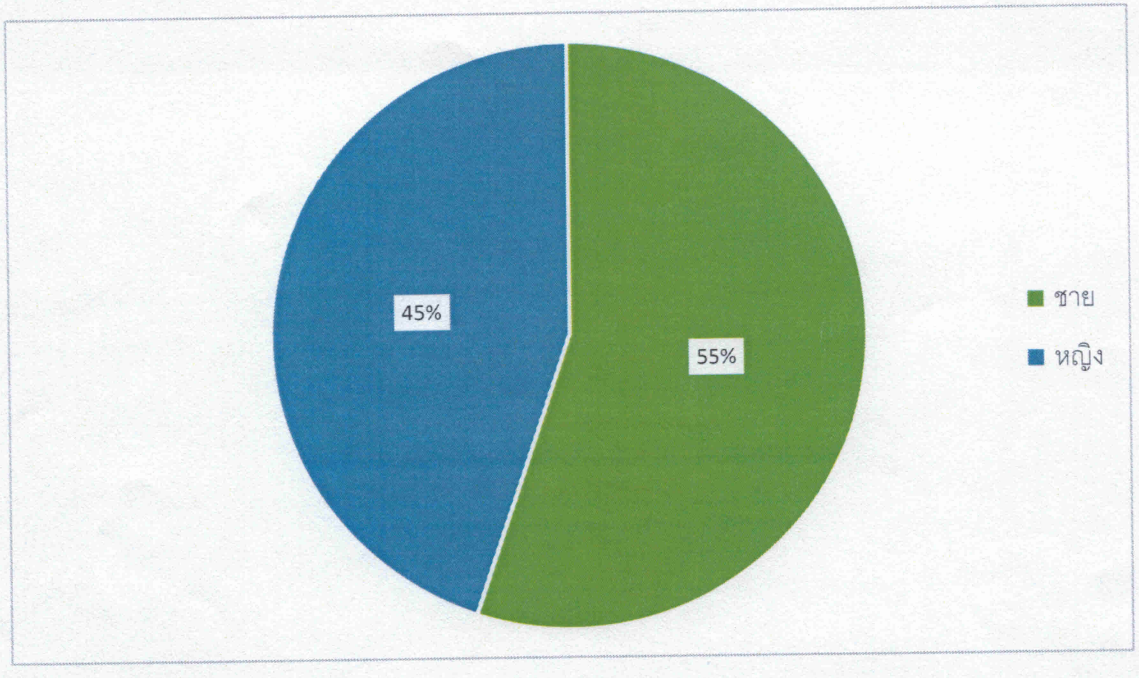
# องค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช

# ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

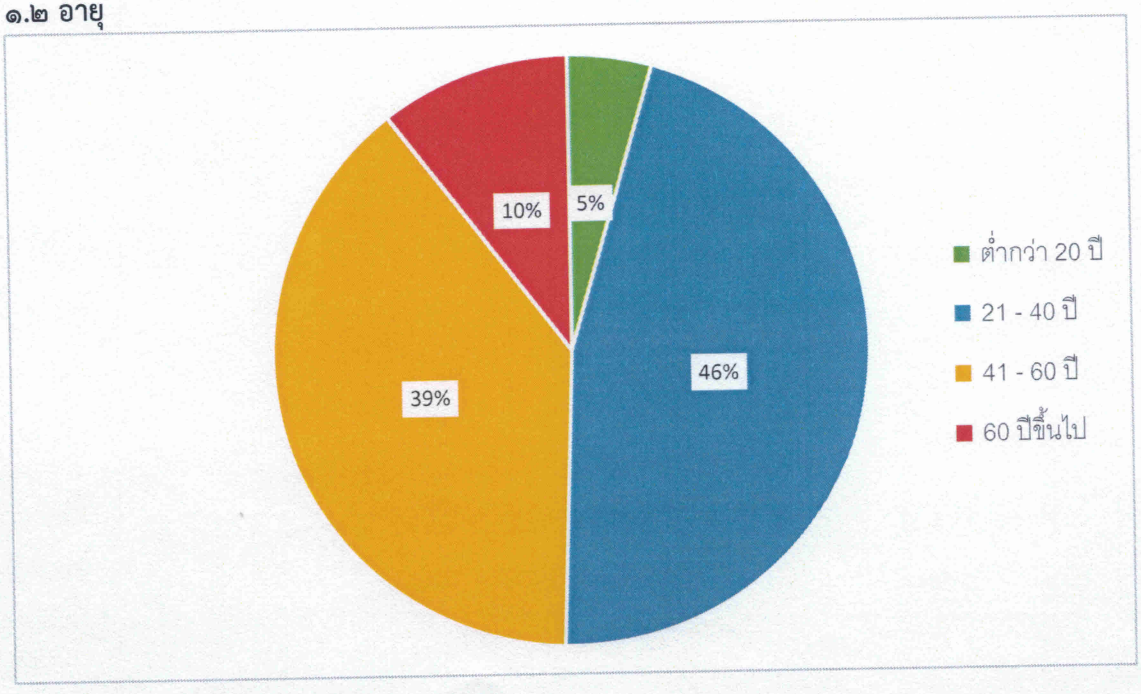
จากการดำเนินงานการให้บริการด้านต่างๆ ในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้วัดและประเมินผลความสำเร็จของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดุสิต ด้วยวิธีการวัดประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทั้งหมด ๙๐ คน บ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแทนสอบถาม**

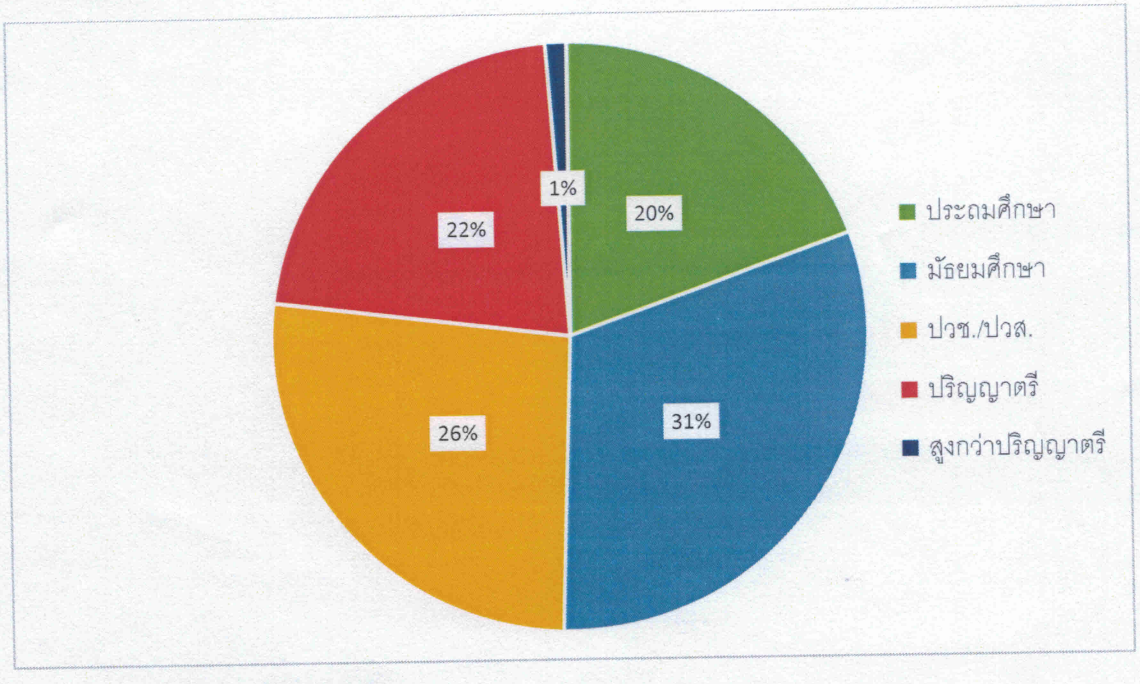
**๑.๑ เพศ**



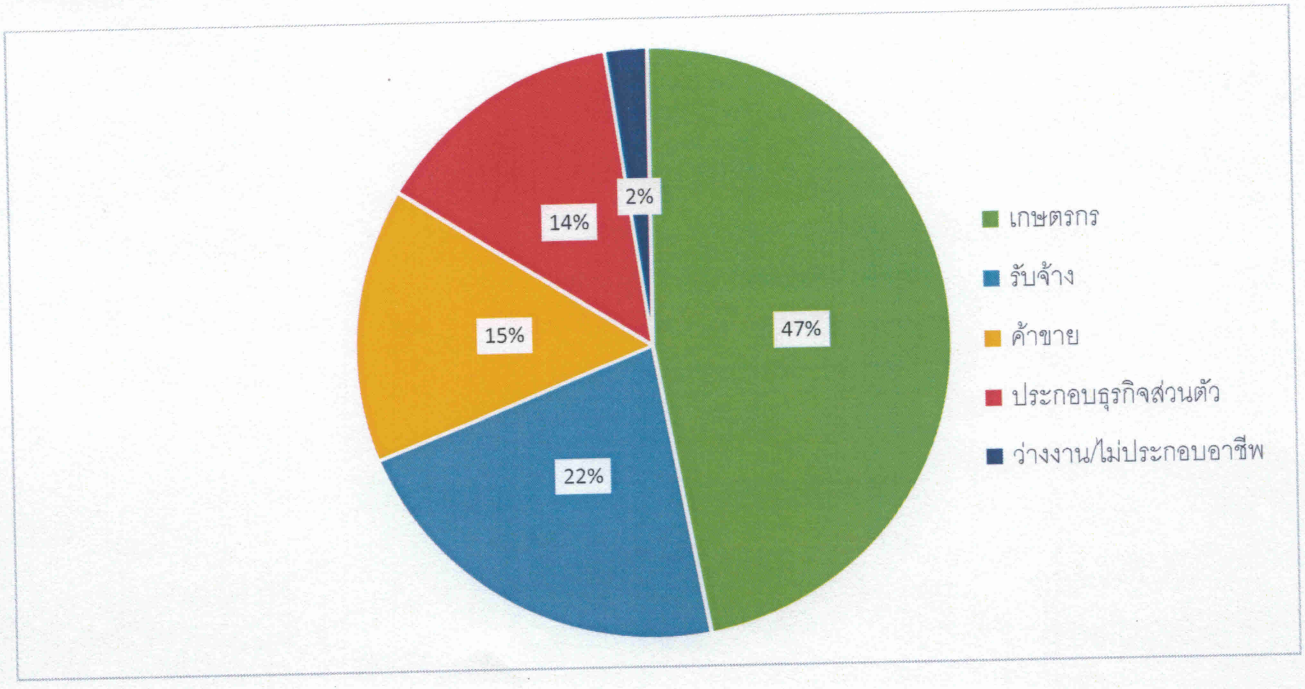
๑.๒ อายุ




๑.๓ การศึกษา



๑.๔ อาชีพ


47%
22%
15%
14%
2%
เกษตรกร
รับจ้าง
ค้าขาย
ประกอบธุรกิจส่วนตัว
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ

## ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจ

### ๒.๑ ด้านเวลา

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๘๐% | ๑๖% | ๒% | ๑% | ๑% |
| ๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๘๐% | ๑๗% | ๒% | ๑% | ๐% |
| **รวมด้านเวลา** | **๘๐%** | | | | |

### ๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ | ๘๐% | ๒๐% | ๐% | ๐% | ๐% |
| ๒.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริหารตามประกาศไว้ | ๘๓% | ๑๗% | ๐% | ๐% | ๐% |
| ๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๘๐% | ๑๔% | ๖% | ๐% | ๐% |
| **รวมด้านขั้นตอนการให้บริการ** | **๘๑%** | | | | |

## ๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๘๙% | ๖% | ๖% | ๐% | ๐% |
| ๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๘๒% | ๑๘% | ๐% | ๐% | ๐% |
| ๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | ๘๓% | ๑๑% | ๓% | ๒% | ๐% |
| ๔.ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๘๕% | ๑๕% | ๐% | ๐% | ๐% |
| ๕.การให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ | ๘๔% | ๑๖% | ๐% | ๐% | ๐% |
| **รวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ** | **๘๕%** | | | | |

## ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๘๐% | ๖% | ๙% | ๖% | ๐% |
| ๒.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๘๓% | ๙% | ๖% | ๒% | ๐% |
| **รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **๘๒%** | | | | |

## ๒.๕ การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|---|---|---|---|---|---|
| ๑.จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๘๐% | ๑๗% | ๒% | ๑% | ๐% |