



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย โทร. ๐๔๒-๗๖๑๐๑๗

ที่ สน.๗๗๗๐๑/๘๗ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การรับชำระภาษีป้าย การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์ การแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรภัส ทวีพงศ์พจนาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็น

(นางจิระกิตต์ งามจันทร์ศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย

- ความเห็น.....

(นางภัทราพร ทศกร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย

- คำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น.....

(นางภัทราพร ทศกร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย



สรุปข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของจำนวนผู้มารับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเต่างอย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ลำดับ	ภารกิจของหน่วยงาน	จำนวนผู้มารับบริการ (คน)	หมายเหตุ
๑.	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๕	
๒.	การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๑๐	
๓.	การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๕๖	
๔.	การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๒๔	
๕.	การชำระภาษีป้าย	๔๖	
๖.	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙๘๗	
๗.	การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒	
๘.	การจดทะเบียนพาณิชย์	๔๐	
๙.	การรับแจ้งเรื่องรื้อถอน/รื้อทิ้ง	๓	
๑๐.	การดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๕๙	
รวม		๑,๓๗๒	



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาปูน
อำเภอเตาปูน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาปูน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงพระราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงพระราม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๙	๕๘
หญิง	๒๑	๔๒
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๑๔
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๔	๒๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๙	๓๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	-

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๓	๒๖
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
รวม	๕๐	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๖	๓๒
ผู้ประกอบการ	๕	๑๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘/๑๖ %	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๖%	๔/๔%		
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๑๖%	๓๕/ ๗๐%	๗/๑๔%		
๔	๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕	๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔/๘%	๓๙/ ๗๘%	๑๐/๒๐%		
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
	๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
	๕ คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖/๑๒%	๓๕/ ๗๐%	๙/๑๘%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/๑๔%	๓๕/๗๐%	๘/๑๖%		
	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔/๘%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙/๑๘%	๓๕/ ๗๐%	๖/๑๒%		
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
	๓ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๖
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๐๐
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ
- ๑/๒ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลต่างอย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
- ๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น