



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.พะเนา องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง นครราชสีมา

ที่ นม ๙๒๙๐๑ / _____ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ที่ นม ๙๒๙๐๑ /๖๙๘ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีความประสงค์สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นประจำทุกปี โดยให้สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นผู้ดำเนินการ นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ในงานดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต.พะเนา โดยภาพรวม เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

๑.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ๙๙.๒ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๗.๕

๒.งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๕ รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐

๓.งานด้านรายได้หรือภาษี เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๕ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕

๔.งานด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ร้อยละ ๙๘.๘ เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยเป็นร้อยละ ๙๘.๘ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ ๙๗.๕

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการซึ่งเป็นการปฏิบัติราชการแนวใหม่ที่มีความสำคัญในการสร้างความรับผิดชอบของผู้บริหารเพื่อที่จะกำกับการปฏิบัติราชการให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรางวัลที่กำหนดเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่น

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด

๓ มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการดำเนินการดังนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ


(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น

๓. ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๖

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามหลักเกณฑ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


.....
(นางภาณี ยี่หลั่นสุวรรณ)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ


ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด
- 

(ลงชื่อ) 
.....
(นายเปี่ยมศักดิ์ แก่นจันทร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.
- 

(ลงชื่อ) 
.....
(นายพรชัย อิมหาญ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายก อบต.
- 

(ลงชื่อ) 
.....
(นางสาวพัฒนันรี กุลรัตนพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา