



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. งานบริหารทั่วไป (งาน)บริหารงานบุคคล โทร. ๐ ๓๒๓๔ ๖๗๑๐
ที่ รบ ๗๔๘๐๑/- วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ท่านดด. ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านดด.

เรื่องเดิม

ตามที่องค์กรบริหารส่วนตำบลท่านดดได้ดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ท่านดด ตามหนังสือองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านดด ที่ รบ ๗๔๘๐๑/๘๒๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง
แจ้งให้มามาสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ท่านดด นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบงานแล้ว ตามหนังสือสถาบันวิจัยและการ
พัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ อว ๐๖๓๕.๐๖/๑๐๕ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เรื่อง
สำรวจรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านดด โดยสรุปผลจากการ
สำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่านดด ในงานบริการ
๕ งาน ดังต่อไปนี้

๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก
๒. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
๓. งานส่งเสริมการศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็ก
เล็กบ้านรังสีหมอก
๔. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเข้าลงทะเบียนและจ่ายเงิน^{เบี้ยยังชีพผู้พิการ}

๕. งานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
โดยงานบริการ ทั้ง ๕ หัวข้อ ให้ประเมินผล โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การศึกษาในครั้งนี้ ดำเนินการในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน
ที่รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ประกอบด้วย

๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคให้เลือดออก จำนวน ๓๑๐ คน

๒. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน ๓๑๐ คน

๓. งานส่งเสริมการศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านรังสีหมอก จำนวน ๑๙ คน

๔. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับขี้นทะเบียนและจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๑๗๓ คน

๕. งานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๒๓ คน

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลท่านัด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

๑. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๘๕.๘๐)

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๖ (ร้อยละ ๘๕.๒๐)

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๘๖.๔๐)

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๘๕.๘๐)

๒. การให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรค ให้เลือดออก พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๘๕.๔๐)

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๘๕.๔๐)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๘๖.๒๐)

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๘๖.๐๐)

๓. การให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบร้า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๓.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๘๕.๔๐)

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๘๕.๔๐)

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๘๖.๒๐)

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๘๖.๐๐)

๔. การให้บริการในงานส่งเสริมการศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านร่างสีหมอก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๔.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๔ (ร้อยละ ๙๗.๐๐)

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๓ (ร้อยละ ๙๔.๖๐)

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๔.๒๐)

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๕. การให้บริการในงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเข้า ทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๕.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๐)

๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๕.๔ ด้านอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๒๐)

๖. งานให้บริการในงานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิด เป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

๖.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๖ (ร้อยละ ๙๕.๒๐)

๖.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๙๔.๖๐)

๖.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๗๘ (ร้อยละ ๙๔.๖๐)

๖.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๗๕ (ร้อยละ ๙๕.๐๐)

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการ รณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการ ดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๓. งานส่งเสริมการศึกษา ด้านการจัดการ เรียนการสอนสำหรับเด็กปฐมวัยของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กบ้านร่างสีหมอก	๔.๘๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ด้าน การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเข้าทะเบียน และจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๔.๘๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๔. งานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๗๙	๙๕.๔๐	มากที่สุด

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ/หนังสือสั่งการ

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๑๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา ๔๕ ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจ

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่านัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ และหนังสือสั่งการ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่านัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการตามผลการประเมินดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่านัด ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการโดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และการประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วถ้วน

๓. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้ เพื่อกำหนดมาตรการเชิงกลยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริมบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณะนิได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชน ต่อไป



(นายฉัตรชัย ภิริยะกาภูล)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- ตรวจสอบแล้วถูกต้อง
- เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามเสนอต่อไป



(นายพีรยุทธ์ สิรินาวินิชัย)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านด

- ทราบ พิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสาวศุภawan สุขเสริมصال)
รองปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านด

- ทราบ พิจารณาดำเนินการตามที่เสนอ/รายงานผลการประเมินให้ประชาชนทราบต่อไป



(นางสาวกุณฑิณัฐ์ จันทร์แพง)
ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านด

- แจ้งผลการประเมินให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน
และประกาศให้ประชาชนทราบต่อไป



(นายสมยศ อุ่นเจริญ)
นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลท่านด