



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต. งานบริหารทั่วไป (งาน)บริหารงานบุคคล โทร. ๐ ๓๒๓๔ ๖๒๑๐

ที่ รบ. ๗๔๘๐๑/- วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าหนด ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนดได้ดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าหนด ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด ที่ รบ. ๗๔๘๐๑/๔๕๙ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓
เรื่อง แจ้งให้มาสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าหนด นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบงานแล้ว ตามหนังสือสถาบันวิจัยและการ
พัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ อว ๐๖๓๕.๐๖/๗๙๕ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง
ส่งรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด โดยสรุปผลจากการ
สำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด ในงานบริการ
๕ งาน ดังต่อไปนี้

๑. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ
๒. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก
๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
๔. งานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๕. งานการศึกษา ด้านการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามมาตรฐานกรมส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่นกำหนด

โดยงานบริการ ทั้ง ๕ หัวข้อ ให้ประเมินผล โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

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

การศึกษาในครั้งนี้ ดำเนินการในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน
ที่รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ประกอบด้วย

๑. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน
๑๓๒ คน
๒. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน
๓๖๑ คน

๓. งานสาธารณสุข...

๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน ๒๑๐ คน

๔. งานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๓๖ คน

๕. งานการศึกษา ด้านการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามมาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด จำนวน ๘๐ คน

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

๑. **คุณภาพการให้บริการในภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๐)

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๒๐)

๒. **การให้บริการในงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน** ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๐)

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๕ (ร้อยละ ๙๗.๐๐)

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๒.๕ ทัศนคติที่มีต่องานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ในระดับ ๔.๘๔ (ร้อยละ ๙๖.๘๐)

๓. **การให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๓.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๓ (ร้อยละ ๙๖.๖๐)

๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๒๐)

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๔. **การให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๔.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๙๕.๔๐)

๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๕.การให้...

๕. การให้บริการในงานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๕.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๕ (ร้อยละ ๙๗.๐๐)

๕.๔ ด้านอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๖. การให้บริการในงานการศึกษา ด้านการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เป็นไปตามมาตรฐานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๒๐)

๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๔๐)

๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๗๘ (ร้อยละ ๙๕.๖๐)

๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๐)

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔.๘๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๔.๗๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๔.งานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	๔.๘๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๕.งานการศึกษา ด้านการบริหารศูนย์พัฒนา เด็กเล็กให้เป็นไปตามมาตรฐานกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นกำหนด	๔.๘๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๘๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด

ข้อกฎหมาย...

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ/หนังสือสั่งการ

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา ๔๕ ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่านัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ และหนังสือสั่งการ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการตามผลการประเมินดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้นำเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการโดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และการประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

๓. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้นำเพื่อกำหนดมาตรการเชิงกลยุทธ์ศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

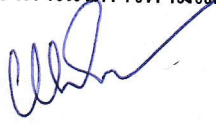
ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน ต่อไป



(นายฉัตรชัย ภิริยะกากุล)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- ตรวจสอบแล้วถูกต้อง
- เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามเสนอต่อไป



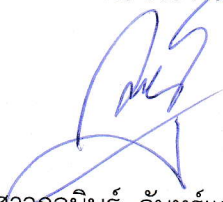
(นายพีรยุทธ์ สิริธนาวิชย์)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด

- ทราบ พิจารณาดำเนินการต่อไป



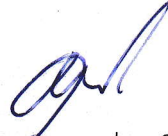
(นางสาวศุภางค์ สุขเสริมศาล)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด

- ทราบ พิจารณาดำเนินการตามที่เสนอ/รายงานผลการประเมินให้ประชาชนทราบต่อไป



(นางสาวกุลนิษฐ์ จันทร์แพง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด

- แจ้งผลการประเมินให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน และประกาศให้ประชาชนทราบต่อไป



(นายสมยศ อุ่นเจริญ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด