



บันทึกข้อความ

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

ที่ รบ ๗๔๘๐๑/- วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่านัด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัดได้แจ้งให้มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ตามหนังสือ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ที่ รบ ๗๔๘๐๑/๒๖๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แจ้งให้มา
สำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้ส่งมอบงานแล้ว ตามหนังสือสถาบันวิจัยและการ
พัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ อว ๐๖๓๕.๐๖/๑๐๔๐ ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง
ส่งรายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด โดยสรุปผลจากการ
สำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด ในงานบริการ
๕ งาน ดังต่อไปนี้

๑. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการดำเนินการโครงการเสริมสร้าง
คุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๒. งานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการนำข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
มาใช้ในการบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคโควิด ๑๙
๔. งานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๕. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียน

ผู้สูงอายุและผู้พิการ

โดยงานบริการ ทั้ง ๕ หัวข้อ ให้ประเมินผล โดยแยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

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

การศึกษาในครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงระหว่าง วันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๙ กรกฎาคม
๒๕๖๔ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ประกอบด้วย

๑. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการดำเนินการโครงการเสริมสร้าง
คุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๑๖ คน
๒. งานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการนำข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
มาใช้ในการบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๑๗ คน

๓. งานสาธารณสุข

๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคโควิด ๑๙
จำนวน ๓๖๓ คน
๔. งานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๓๖ คน
๕. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียน
ผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน ๑๐๕ คน

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

๑. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๑๘)
- ๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๑๘)
- ๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๕.๙๖)
- ๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๑๘)

๒. การให้บริการในงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการดำเนินการโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๗๖)
- ๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๕ (ร้อยละ ๙๕.๐๖)
- ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๗๖ (ร้อยละ ๙๕.๒๙)
- ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๑๖)
- ๒.๕ ทักษะหน้าที่ที่มีต่องานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๗๑)

๓. การให้บริการในงานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการนำข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๓ (ร้อยละ ๙๖.๖๔)
- ๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๓ (ร้อยละ ๙๖.๖๘)
- ๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๔ (ร้อยละ ๙๖.๗๑)
- ๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๔ (ร้อยละ ๙๖.๗๑)

๔. การให้บริการในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคโควิด ๑๙ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๔.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๓๘)
- ๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๕.๙๕)
- ๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๑๖)
- ๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๙๐)

๕. การให้บริการในงานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๕.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๗๙)
- ๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๑๑)
- ๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๗๘ (ร้อยละ ๙๕.๕๖)
- ๕.๔ ด้านอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๗๙ (ร้อยละ ๙๕.๘๓)

๖. การให้บริการในงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๓๓)
- ๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๓๔)
- ๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๘)
- ๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ ๔.๘๑ (ร้อยละ ๙๖.๒๙)

สรุปความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการดำเนินการโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔	๔.๗๘	๙๕.๕๗	มากที่สุด
๒. งานการคลัง ด้านประสิทธิภาพในการนำข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔.๘๓	๙๖.๖๙	มากที่สุด
๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการรณรงค์และป้องกันโรคโควิด ๑๙	๔.๘๐	๙๖.๑๐	มากที่สุด
๔. งานผังเมือง ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๙	๙๕.๘๒	มากที่สุด
๕. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ	๔.๘๑	๙๖.๒๖	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	๔.๘๐	๙๖.๐๙	มากที่สุด

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ/หนังสือสั่งการ

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

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำนัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ และหนังสือสั่งการ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำนัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการตามผลการประเมินดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษานโยบายการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

๔. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

๕. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชน ต่อไป

๑๑๑๐๐๓

(นางสาวปนัดดา อุ่นเจริญ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ตรวจสอบแล้วถูกต้อง
- เห็นควรพิจารณาดำเนินการตามเสนอต่อไป



(นายพิรุทธ์ สิริธนาวิชย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

- ทราบ พิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสาวศุภางค์ สุขเสริมศาล)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

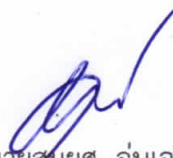
- ทราบ พิจารณาดำเนินการตามที่เสนอ/รายงานผลการประเมินให้ประชาชนทราบต่อไป



(นางสาวกุลนิษฐ์ จันทรแพง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด

- แจ้งผลการประเมินให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน
และประกาศให้ประชาชนทราบต่อไป



(นายสมยศ อุ่นเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่านัด