



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ที่ ชพ ๗๖๙๐๑/๙๓๗

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

## เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และ พนักงานจ้าง ประจำปี ๒๕๖๗ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อรับทราบการประเมิน ประกอบกับสำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดหาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๔๐๐ คน ตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดชุมพร ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบคัดเลือกสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ดังนี้ ๑) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ๒) สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชุมพร ๓) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตชุมพร ๔) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ ๕) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี นั้น

## ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตชุมพร เป็นผู้จัดทำงานวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านรายได้และภาษี ๒) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๑๓ - ๙๙.๕๐ มีค่าคะแนน ๕ คะแนน ซึ่งผ่านการประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๕

ระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านทั้ง ๔ ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง สูงสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๔๕ รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๑๐ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๕ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๕๙

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ๔ งานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ ๑ คือ การให้บริการงานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๗๔ อันดับ ๒ คือ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๙๗ อันดับ ๓ คือ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๕๕ และอันดับที่ ๔ การให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๑.๘๙

/ระเบียบ...

## ระเบียบ/ข้อกำหนด/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา ๔๕ “นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด”

### ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดให้รักษามาตรฐานการบริการด้านนั้นให้คงอยู่ต่อไป และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยควรหามาตรการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้หากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ท้องถิ่นเกิดความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และเกิดการพัฒนายั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต โดยเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของงานแต่ละประเภท ดังนี้

- ๑. งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านทะเบียนพาณิชย์** ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยควรมีการวิเคราะห์จำนวนผู้มารับบริการในแต่ละช่วงเวลาว่ามีจำนวนมากน้อยต่างกันอย่างไร และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลาที่มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก
- ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามลำดับก่อนและหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยควรมีการนำระบบคิวเข้ามาช่วยในการจัดลำดับคิวการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ
- ๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดให้มีป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวรุณทัย องค์กรสิงห์)  
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

เห็นชอบตามเสนอ

ความเห็นอื่นๆ.....

.....



(นางสาวนุชจรีย์ ทองมี)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เห็นชอบตามเสนอ/เห็นควรอนุมัติ

ความเห็นอื่นๆ.....

.....



(นางสาวนุชจรีย์ ทองมี)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อนุมัติ

ความเห็นอื่นๆ.....

.....



(นายริทยา ทองบุญช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง