บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ที่ ชพ ๗๖๙๐๑/๘๑๒ **วันที่** ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ประจำปี ๒๕๖๘ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อรับทราบการประเมิน ประกอบกับสำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดหาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๔๐๐ คน ตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดชุมพร ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบคัดเลือกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ ๒ ดังนี้ ๑) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ๒) สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชุมพร ๓) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตชุมพร ๔) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ ๕) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี นั้น

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ว่าจ้างสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้จัดทำงานวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ๒.รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายบริหาร นำไปพิจารณากำหนดแนวทางในการให้บริการ และบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ๔) งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๐ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงรวบรวมไว้ โดยการจัดส่งแบบสำรวจความคิดเห็นทางไปรษณีย์เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการตอบ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๕๐ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๔๗ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๔๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๕๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ ๔.๕๙±๐.๔๘ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๔๕ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๔๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๒±๐.๕๒ และ

/สิ่งอำนวย...

สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๕๑ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับ ๔.๖๑±๐.๔๗ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๕๐ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๔๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๖๐ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๕๒ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ ๔.๖๐±๐.๔๙ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๕๙±๐.๔๕ ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที ๔.๕๙±๐.๔๙ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๐±๐.๔๐ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๑±๐.๓๑ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ ๔.๖๐±๐.๔๑ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๑.๘๐ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๒๐ ด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๙๒.๐๐

ระเบียบ/ข้อกฎหมาย/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

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

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอรุโณทัย องคสิงห)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

/ความเห็น...

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

☑ เห็นชอบตามเสนอ

☐ ความเห็นอื่นๆ.....

.....

(นางสาวนุชจรีย์ ทองมี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

☑ เห็นชอบตามเสนอ/เห็นควรอนุมัติ

☐ ความเห็นอื่นๆ.....

.....

(นางสาวนุชจรีย์ ทองมี)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

☐ อนุมัติ

☐ ความเห็นอื่นๆ.....

.....

(นายวิทยา ทองบุญช่วย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง