



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ที่ ขพ ๗๖๕๐๑/๗๘๘

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ยื่นเสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ประจำปี ๒๕๖๙ ต่อคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลเพื่อรับทราบการประเมิน ประกอบกับ สำนักปลัด ได้ดำเนินการจัดหาสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวน ๔๐๐ คน ตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดชุมพร ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติเห็นชอบคัดเลือกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ ดังนี้ ๑) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร ๒) สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชุมพร ๓) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตชุมพร ๔) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ ๕) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี นั้น

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ได้ว่าจ้างสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้จัดทำงานวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑.ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ๒.รวบรวมความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายบริหาร นำไปพิจารณากำหนดแนวทางในการให้บริการ และบริการให้สอดคล้องกับ ความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลจาก ประชาชนผู้รับบริการด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ๑) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ๒) งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๓) งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) งานด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๔๒๐ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการโดยสุ่มจากรายชื่อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตงรวบรวมไว้ จัดส่งแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทางไปรษณีย์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจ และจัดส่งข้อมูลการประเมินผลกลับไป ยังสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.62 ± 0.53 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

/ระดับความ...

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.47 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.64 ± 0.54 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.34 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.63 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.53 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.57 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.59 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.65 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.62 ± 0.58 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.64 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.64 ± 0.47 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.63 ± 0.33 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.64 ± 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.64 ± 0.41 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๔๐ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๔๐ ด้านจดทะเบียนและพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๒.๘๐ และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง ๔ งานบริการพบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๙๒.๕๕

ระเบียบ/ข้อกำหนด/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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”

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ให้บริการดี การทำงานมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน รวดเร็วและสามารถอธิบายกระบวนการได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวอรุณทัย อองคสิงห์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

☒ เห็นชอบตามเสนอ

☐ ความเห็นอื่นๆ.....



(นางสาวนุชจริย ทองมี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

☒ เห็นชอบตามเสนอ/เห็นควรอนุมัติ

☐ ความเห็นอื่นๆ.....



(นางสาวนุชจริย ทองมี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

☒ อนุมัติ

☐ ความเห็นอื่นๆ.....



(นางวรรดี แสงส่ง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง

ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนแตง