



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ ๑๓๒๕ /๒๕๖๔ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของ อบต.บางรักน้อย ในการให้บริการ
ของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความที่ ๑๐๕๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ เรื่องขออนุมัติจัดจ้างที่ปรึกษา เพื่อศึกษาวิจัยและทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.บางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งได้จัดจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และได้ดำเนินการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สำนักงานปลัด จึงขอสรุปเพื่อให้คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการได้รับทราบถึง ผลถึงความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ดังต่อไปนี้

๑.ด้านขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
๒.ด้านการศึกษา	คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
๓.ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๕
๔.ด้านการจัดเก็บภาษี	คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕

รวมผลทั้งหมด อยู่ที่ มากที่สุด คือ เป็นร้อยละ ๙๖.๐๕ รายละเอียดแล้วมิจะ ตามเอกสารแนบท้ายนี้

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ

ตามหนังสือด่วนที่สุด มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่องประกาศ ก.กท.และก.อบต.เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้างและพนักงานจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๘

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ควรรับปรับปรุงเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เห็นควรพัฒนาระบบการขออนุญาตก่อสร้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ลดการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ได้แก่ ระบบนัดหมาย ระบบรับ-ส่งข้อมูลระบบ ยืนยันแบบฟอร์มต่างๆเป็นต้น จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานแสดงในรูปของแผนผังติดประกาศ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนในสำนักงานและประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบผ่านทางช่องทางออนไลน์ เพิ่มเติม เช่น LINE Face book website เป็นต้น โดยอาจจัดทำในรูปแบบ Infographic หรือ Animation หรือ Clip VDO เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจของประชาชน

/๒.ด้านเบี้ย...

๒.ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ผู้สูงอายุพึงมีพึงได้ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์เพิ่มเติม เช่น LINE Facebook website เป็นต้น และการประสานงานข้อมูลร่วมกับ ผู้นำชุมชนและอส.ในพื้นที่ อีกทั้งมีการพัฒนาระดับบุคลากรในพื้นที่เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายด้านสาธารณสุขชุมชน ให้บริการข้อมูลสาธารณสุข สุขภาพ โรคภัย และสิทธิประโยชน์ต่างๆรวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณสุขรายครัวเรือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.ด้านการจัดเก็บภาษี

เห็นควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายฉบับใหม่ให้แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆในการชำระภาษีและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆเพิ่มเติมโดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เช่น LINE Facebook website เป็นต้น พัฒนาช่องทางการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต E-service และพัฒนาระบบชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ mobile unit อีกทั้งควรมีการนำข้อมูลการรับชำระภาษีโรงเรียน ภาษีป้าย และภาษีที่ดิน ประจำปีมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนงานการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น รวมถึงการจัดทำข้อมูลแปลงที่ดิน การใช้ประโยชน์ที่ดิน ให้อยู่ในรูปแบบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS เพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.ด้านการศึกษา

เห็นควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แสดงผลสัมฤทธิ์ของการจัดการเรียนการสอน ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น LINE Facebook website เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนมีการจัดสร้างหลักสูตรให้บูรณาการการศึกษากับงานพัฒนาชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้เด็กๆได้เรียนรู้จากสภาพบริบทความเป็นจริง การปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดี ตลอดจนการสร้างโรงเรียนคุณธรรมในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย

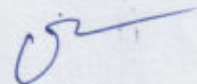
ข้อพิจารณา

เพื่อให้ทราบผลการประเมินฯและนำมาพัฒนาองค์กรจึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของอบต.บางรักน้อย ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวณัฐพร เกิดบุญ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



(นายธนาวุธ พันธุ์ทอง)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

/ความเห็น...

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

-เห็นควร ให้ เว้นทุกส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป.

(นางอินทอร จันทอง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

(นางเปรมกมล โชตินอก)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

พันจ่าเอก

(พัฒนา เสมพล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

พันจ่าเอก

(พัฒนา เสมพล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่ 3/12/64

ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่ 3/12/64

* ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่

ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่ 3/12/64

ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่ 7/12/64

ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่

ได้รับเรื่องแล้ว
(ลงชื่อ)
วันที่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด งานบริหารงานทั่วไป
ที่ ๑๐๕๗ / ๒๕๖๓ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาวิจัยและทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.บางรักน้อย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักงานปลัด

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยได้ประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ซึ่งได้ตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาวิจัยตั้งไว้ ๕๐,๐๐๐.-บาท ประกอบกับ แผนดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๔ ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานบริหารงานทั่วไป จึงมีความประสงค์จัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาวิจัยและทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของอบต.บางรักน้อย ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการกึ่งในการให้บริการดังนี้

- ๑.ความพึงพอใจในด้านขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒.ความพึงพอใจด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ๓.ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี
- ๔.ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ข้อเสนอแนะและพิจารณา

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อที่จะได้นำปัญหามาปรับปรุงแก้ไข ในการให้บริการในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อใช้ในการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนในปี พ.ศ.๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวณัฐพร เกลธเจริญ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวอินทอร อิมมากรม)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

รองนายก.....

ปลัด.....

รองปลัด.....

หัวหน้าสำนักงานปลัด.....

หัวหน้างานตรวจ.....

พิมพ์/พิมพ์.....

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0		1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่น ๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น ➢ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา ➢ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน ➢ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ ➢ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

(นายสุรเกียรติ์ ชูตระกูล)

ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ สำนักงานปลัด _____ งานบริหารงานทั่วไป _____

ที่ ๑๐๑๗ / ๒๕๖๓

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำร่างขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาวิจัยและทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.บางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดได้ดำเนินการขออนุมัติจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาวิจัยและทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของอบต.บางรักน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีภารกิจในการให้บริการดังนี้

- ๑.ความพึงพอใจในด้านขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒.ความพึงพอใจด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ๓.ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี
- ๔.ความพึงพอใจด้านการศึกษา

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๐๓ และ ข้อ ๑๐๔ จึงขอกำหนดขอบเขตของงานจ้างที่ปรึกษา โดยมีภารกิจในการให้บริการ ดังนี้

- ๑.ความพึงพอใจในด้านขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒.ความพึงพอใจด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ๓.ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี
- ๔.ความพึงพอใจด้านการศึกษา

โดยมีองค์ประกอบ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการและสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.บางรักน้อยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ขอบเขตประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในพื้นที่ตำบลบางรักน้อย โดยคิดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรสถิติการวิจัย

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละภารกิจในการให้บริการดังนี้ ๕ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจพร้อมทั้งรับรองผลคะแนน

การรายงานขอจ้างที่ปรึกษาโดยกำหนดดังนี้

- ๑.เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจ้างที่ปรึกษา

๑.๑ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อที่จะได้นำปัญหามาปรับปรุงแก้ไข ในการให้บริการในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ เพื่อใช้ในการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนในปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๒. ขอบเขตของงานจ้างที่จะจ้าง มีทั้งหมด ๔ ภารกิจ ๔ ขั้นตอนการบริการ

- ๓.คุณสมบัติของที่ปรึกษาที่จะจ้าง

๓.๑.ให้เป็นไปตามหนังสือด่วนที่สุด ที่มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง ประกาศ กจ.กท.และก.อบต.เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้างและ พนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๘

๔.ราคากลางงานจ้างที่ปรึกษา ตามที่กำหนดไว้ตามระเบียบฯ

๕.วงเงินที่จะจ้างที่ปรึกษา

๕.๑ จำนวน ๕๐,๐๐๐.-บาท

๖. กำหนดเวลาดำเนินการ

๖.๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - สิงหาคม ๒๕๖๔

๗.วิธีจ้างที่ปรึกษา วิธีเฉพาะเจาะจง และเหตุผลที่ต้องจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีนั้น เนื่องจากเป็นสถาบัน ให้บริการทางด้านวิชาการ และพัฒนาในด้านอื่นๆในสังคม

ข้อเสนอแนะและพิจารณา

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มารับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อที่จะได้นำปัญหามาปรับปรุงแก้ไข ในการให้บริการในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อใช้ในการ ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนในปี พ.ศ.๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติและหากเห็นชอบโปรดลงนาม เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวณัฐพร เกิดเรณู)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ดำเนินาภา เหมในวงษ์

พ.จ.อ.

(พัฒนา เสมพูล)

ปลัด อบต.บางรักน้อย

ก.อ. สด. ๖๓

(นางสาวอินทอร ฉิมมากรม)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

☒ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

(นายประสาร กลั่นคุ้ม)

นายกอบต.บางรักน้อย

ร.

ป.

ร.อ.

หัวหน้า

หัวหน้า

พิมพ์/ทาน