



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม (สำนักปลัด) โทร ๐๔๒ ๗๘๙๑๖๙

ที่ สน ๘๓๒๐๑/-

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและกระบวนการทำงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ได้มีนโยบายในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแต่ละกระบวนการงานเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินนั้นไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไป รายละเอียดดังนี้

๑. ด้านสาธารณสุข คะแนนโดยรวม ๙๗.๔๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๗.๒๐

- เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ
- ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง
- บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๗.๐๐

- มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน
- มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ
- มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ
- มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๗.๖๐

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ
- มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ
- ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม
ร้อยละ ๙๗.๖๐

- สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ
- มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่
- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ

๒. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี คะแนนโดยรวม ๙๖.๙๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๗.๔๐

- เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ
- ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง
- บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อย
ละ ๙๖.๒๐

- มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน
- มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ
- มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ
- มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๘๐

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ
- มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ
- ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม
ร้อยละ ๙๗.๐๐

- สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ
- มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอก

สถานที่

- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น

Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนโดยรวม ๙๗.๐๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๗.๘๐

- เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ
- ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง
- บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อย
ละ ๙๖.๒๐

- มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน
- มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ
- มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ
- มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๒๐

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ
- มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ
- ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม
ร้อยละ ๙๗.๐๐

- สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ
- มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่
- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ

๔. งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร คะแนนโดยรวม ๙๖.๗๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๘๐

- เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ
- ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง
- บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจโดยรวม ร้อย
ละ ๙๖.๔๐

- มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน
- มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
- ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ
- มีความพร้อมด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ
- มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ ๙๖.๖๐

- ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง
- ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ
- มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ
- ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการระดับความพึงพอใจโดยรวม
ร้อยละ ๙๖.๘๐

- สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ
- มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่
- มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ๙๗.๐๐ คะแนน

ลำดับที่ ๑ งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๗.๔๐ คะแนน
ลำดับที่ ๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๗.๐๐ คะแนน
ลำดับที่ ๓ งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ร้อยละ ๙๖.๙๐ คะแนน
ลำดับที่ ๔ งานด้านบริการข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ ๙๖.๗๐ คะแนน

จากการสำรวจผลการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม อยู่ใน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทั้ง ๔ งานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ ๙๕ และหาก
พิจารณาข้อคำถามที่มีค่าคะแนนน้อยกว่าข้อคำถามอื่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริการทั้ง ๔ งานจะ
พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีและงานด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคม ให้มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางเทียนทอง อังกาสิ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็น.....
.....

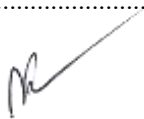
(ลงชื่อ)



(นางลักขณา กุลขโร)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)



(นางสาวดวงฤดี ราชคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)



(นายนิพล รังวาริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุวรรณคาม