



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน โทร/โทรสาร ๐๔๓-๔๕๐๐๐๕
ที่ ขก ๘๐๑๐๑/ ๗๐๑ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงขอส่งรายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อให้คณะผู้บริหารดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววัลฉัตร อุปถัมภ์)
นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

(นายอาคม ฤทธิ์ตา)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน.....
.....

(นายธนโชติ สอนจินดา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน

การพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน.....
.....

(นายอดิศักดิ์ มาศยศ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหันในภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหันทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๑.๗๕ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๑.๔๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๑.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๒.๐๐
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน มีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตตำบลตอนหัน ได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน ควรมีการให้บริการประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน ในภาพรวมในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๑.๖๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ได้นำตัวชี้วัดต่างๆที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการนำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถ สรุปรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง
- มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลแนะนำขั้นตอนการให้บริการและกำหนดเวลาการให้บริการ
- มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจาก มากไปหาน้อย ดังนี้

- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 21 - 40 ปี
☐ อายุ 41 - 60 ปี ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
☐ ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ผู้ประกอบการ
☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ตามความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และกำหนดเวลาการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง					
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
11. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
2. จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
4. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
5. คุณภาพการให้บริการ					
6. ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1.
2.
3.
4.
5.

ข้อเสนอแนะ

1.
2.
3.
4.
5.

“ ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....