



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน โทร/โทรสาร ๐๔๓-๔๕๐๐๐๕
ที่ ขก ๘๐๑๐๑/ ๗๘๓ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามใช้ประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร นั้น

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยมีผู้กรอกแบบประเมิน จำนวน ๓๐ ฉบับ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธวัลฉัตร อุปถัมภ์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(นายอาคม ฤทธิ์ตา)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน.....
.....

(นายธนโชติ สอนจินดา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

การพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน.....
.....

(นายเชตชัย เจริญศักดิ์ขจร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนัน ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนันในภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนันทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๙.๗๔ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนัน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ ๙๐.๕๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๙๒.๙๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ ๘๘.๕๓
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละ ๘๗.๐๐

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอนัน มีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตตำบลอนัน ได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนัน มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลอนัน เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลอนัน ควรมีการให้บริการประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนัน ในภาพรวมในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๙.๗๔

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการ ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่ สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการนำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถ สรุปรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ การให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจาก มากไป น้อย ดังนี้

- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ
- มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

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

- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ
- ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน (คน)	ร้อยละ (ร้อยละ)	หมายเหตุ
1.เพศ			
- ชาย	12	40	
- หญิง	18	60	
2.อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	3	10	
- 21-40 ปี	5	16.67	
- 41-60 ปี	12	40	
- 60 ปีขึ้นไป	10	33.33	
3.ระดับการศึกษาสูงสุด			
-ประถมศึกษา	9	30	
-มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	12	40	
-ปริญญาตรี	7	23.33	
-สูงกว่าปริญญาตรี	2	6.67	
4.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
-ประชาชนผู้มารับบริการ	18	60	
-ผู้ประกอบการ	3	10	
-เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	5	16.67	
-ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	3	10	
-อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	3.33	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 ซึ่งอยู่ในช่วง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					X	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	19	9	1	0	1	4.50	90.00
1.มีการติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูลแนะนำขั้นตอนการให้บริการและกำหนดเวลาการให้บริการ							
2.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	17	12	1	0	0	4.53	90.67
3.มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	15	13	1	1	0	4.40	88.00
4.ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	20	10	0	0	0	4.67	93.33
รวม							90.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21	8	1	0	0	4.67	93.33
5.ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง							
6.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพและลักษณะทางท่วงท่าสุภาพ	23	5	2	0	0	4.70	94.00
7.มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	22	6	1	0	1	4.63	92.67
8.มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	18	11	1	0	0	4.57	91.33
9.มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	23	4	3	0	0	4.67	93.33
รวม							92.93
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	15	12	2	0	1	4.33	86.67
10.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ แก้ว น้ำดื่ม ห้อง ฯลฯ							
11.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	17	11	2	0	0	4.50	90.00
12.จุด/ช่องให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	18	10	2	0	0	4.53	90.67
13.ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	17	9	3	1	0	4.40	88.00
14.ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	17	9	2	2	0	4.37	87.33
รวม							88.53
ด้านคุณภาพการให้บริการ	18	8	2	2	0	4.40	88.00
15.ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ							
16.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	15	11	2	2	0	4.30	86.00
รวม							87.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ 4 และ 5 (ระดับพึงพอใจ) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	90.50
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.93
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.53
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	87.00
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	89.74

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2563 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.74