



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง (สำนักปลัด) โทร ๐ ๔๔๖๖ ๖๕๗๙

ที่ บร ๘๑๐๐๑/ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อทราบผลการประเมินและพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางธนันณัฏฐ์ คงทวี)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(นางสาวสวรินทร์ ไสกี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(นายพิมล เอื้ออวยชัย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

(นายประยูร สุภาสัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเป็นการศึกษาที่เน้นการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ในภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๑.๗๕ ($X = ๔.๐๙$) โดย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๑.๔๐
๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ร้อยละ ๘๑.๖๐
๓. ด้านจิตสำนึกของการบริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐
๔. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงมี ด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนในเขตตำบลชุมแสง ได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล และควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่ง ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๑.๗๕

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ได้นำตัวชี้วัดต่างๆที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ การจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา /ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม
- ระหว่างรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

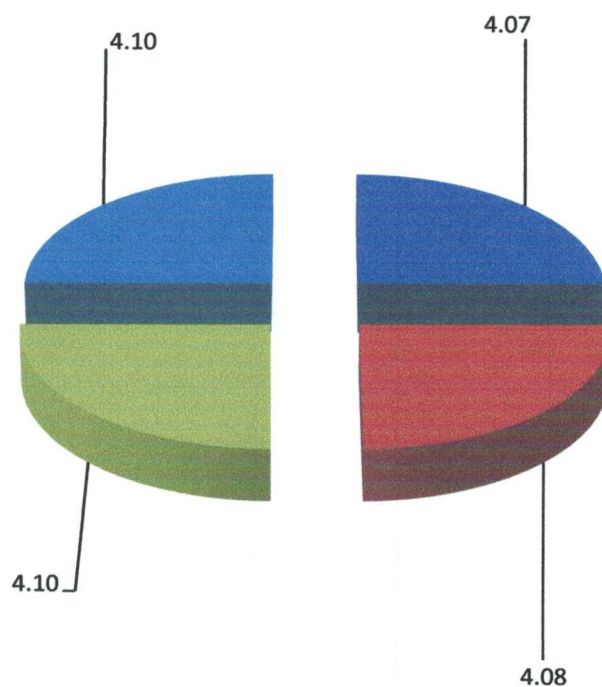
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความมีไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

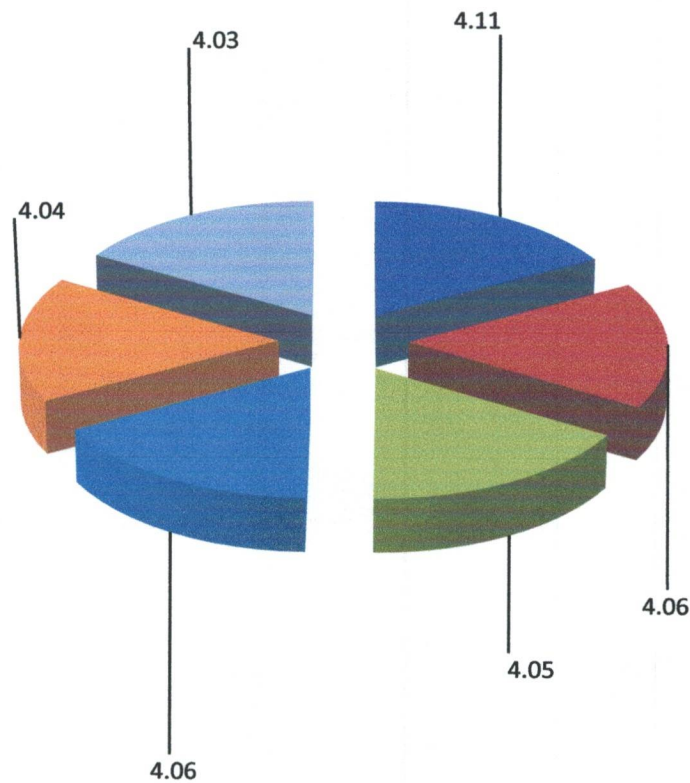
- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง

**แผนภูมิที่ 1 จำนวนและร้อยละของการประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกะระรัง
จังหวัดบุรีรัมย์
โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน**



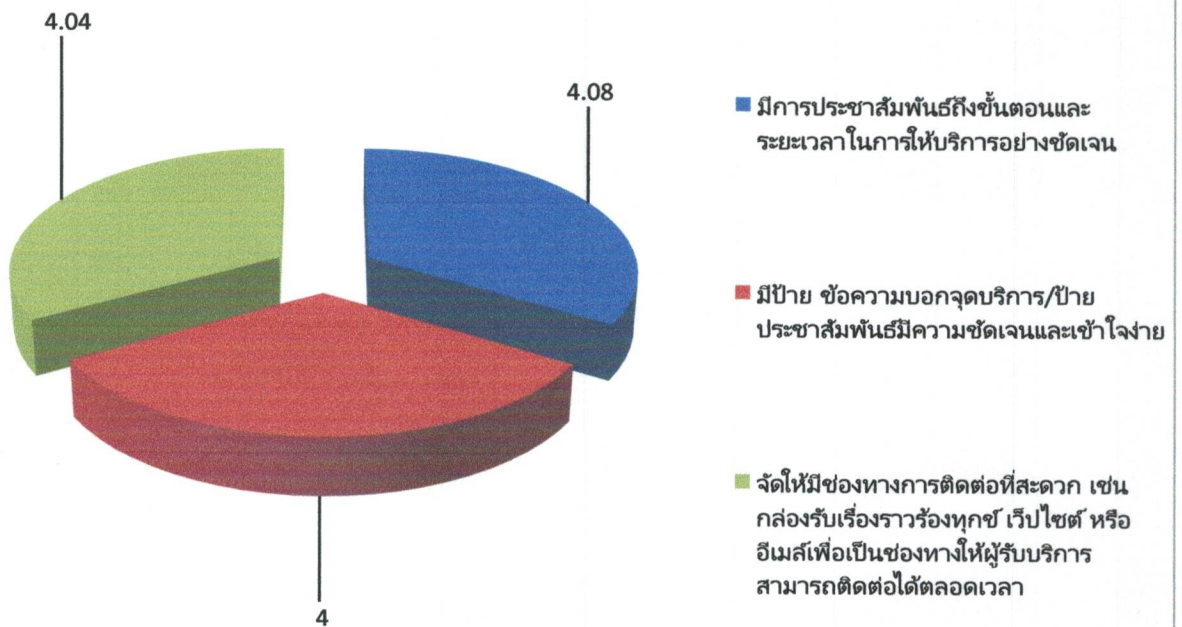
- 1. ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 3. ด้านจิตสำนึกของการบริการ
- 4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

แผนภูมิที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านกระบวนการให้บริการ

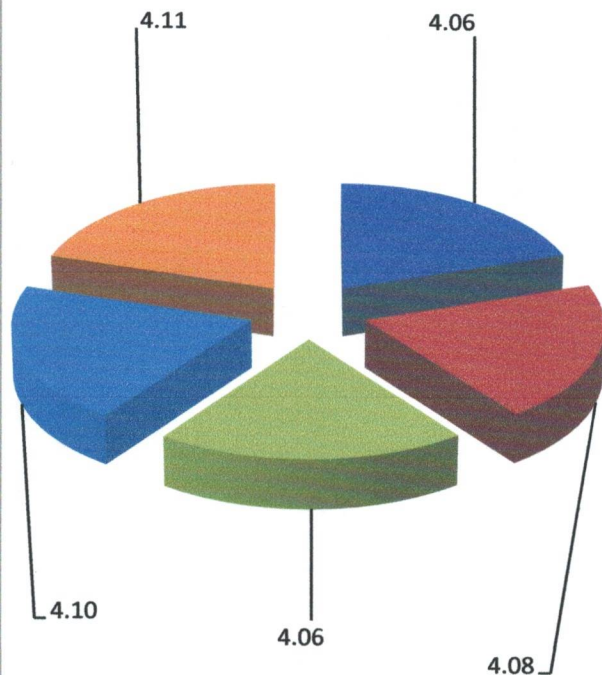


- มีความชัดเจนและอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน
- ระหว่างรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ

แผนภูมิที่ 3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

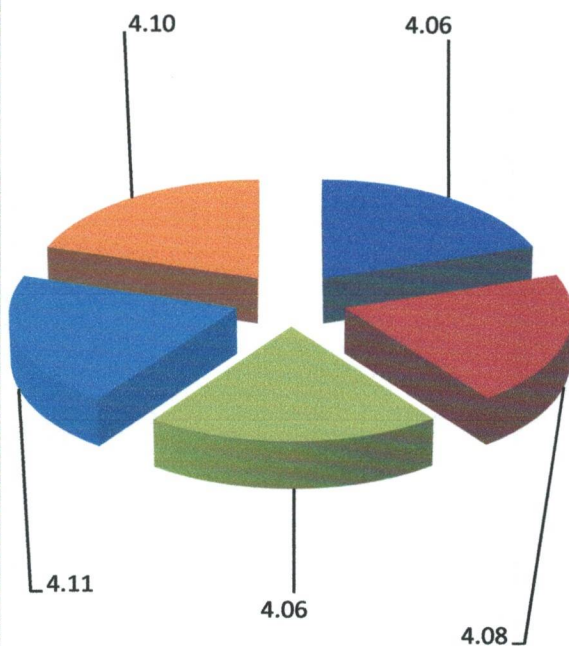


แผนภูมิที่ 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านจิตสำนึกการให้บริการ



- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

แผนภูมิที่ 5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ



- ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์ถูกต้อง

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน					
๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา /ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
๕. มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน					
๖. ระหว่างรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
๗. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๙. จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ					
๑๐. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
๑๑. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๑๒. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
๑๓. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
๑๔. ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความมีไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
๑๕. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๖. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน					
๑๗. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
๑๘. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ					
๑๙. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง					

ข้อเสนอแนะ.....
.....