บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต.จำปาโมง โทร ๐๔๒-๑๕๑๐๖๖ ต่อ ๑๔

ที่ อด ๗๔๑๐๑/ **วันที่** ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตำปาโมง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการของส่วนราชการต่างๆ ในสังกัด เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการ อาคาร สถานที่ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องในประเด็นต่างๆ ให้มีประสิทธิและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ต่อไป

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบ และพิจารณาสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

.....

(นางสาวยุภาวดี ชมมาลี)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

-ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

.....

(นายไพทูล บุญธรรม)
หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็นปลัด อบต.

.....

.....

.....

(นายปัญญา ท่วมเพ็ชร)
ปลัด อบต.

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

.....

.....

(นายอาจอง กองมณี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

บทสรุปการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร และ ศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามขึ้นมา ๑ ชุดเพื่อสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนประชากรที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมงหรือผู้รับบริการ และผู้สำรวจได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจพบว่า

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแทนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๕ คน เป็นเพศชายร้อยละ ๖๕.๒๒ เป็นเพศหญิงร้อยละ ๒๙.๕๖ และไม่ระบุเพศ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๒ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีอายุระหว่าง ๒๒-๖๔ ปี มีอายุต่ำสุด ๒๒ ปี อายุสูงสุด ๖๔ ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๕๑ ปี มีมากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ รองลงมาอายุ ๕๘ ปี มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๓ และอายุ ๔๖ ปี และ ๕๖ ปี มีจำนวน ๖ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๒ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุอายุมีจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๗ มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษามากที่สุด มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๘ รองลงมา ระดับประถมศึกษามีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุระดับการศึกษามีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ๑๖.๒๕ มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดมีจำนวน ๔๖ คนคิดร้อยละ ๔๐.๐๐ เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ และมีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุอาชีพจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๒

<u>เอกสารชุดที่ ๑</u> แบบประเมินภาพรวมขององค์กร

แบบประเมินภาพรวมขององค์กรประกอบด้วย ๔ ประเด็นหลัก

๑.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้การบริการเพื่อสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำผลการสำรวจของผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง แบบสำรวจความพึงพอใจมีประชาชนหรือผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๑๕ ชุด แล้วนำมาประเมินผล ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมขององค์กร ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลางหรือมีความพึงพอใจระดับ ๓ ได้คะแนนรวม ๑,๘๙๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๖ ลำดับถัดมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากหรือระดับความพึงพอใจระดับ ๔ ได้คะแนนรวม ๑,๗๕๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๗ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจ หรือมีความพึงพอใจระดับ ๒ ได้คะแนน ๕๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๖ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนน ๒๓๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจเลย ได้คะแนน ๔๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๔ และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐

ผลการประเมินแยกตามประเด็นและหัวข้อการประเมิน ได้ผลดังนี้

๑.ประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ แยกตามหัวข้อประเมินได้ผลดังนี้

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ หัวข้อการประเมินที่ ๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ได้ ๖๐ คะแนน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือระดับความพึงพอใจอยู่ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๒ คือ หัวข้อการประเมินที่ ๑.๓ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ผลการประเมินมีผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนน ๕๘ คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือระดับความพึงพอใจอยู่ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๗

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๓ หัวข้อการประเมินที่ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ผลการประเมินมีผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนน ๕๗ คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือระดับความพึงพอใจอยู่ระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๙

- มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจเลย หรือความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๑ คือหัวข้อการประเมินที่ ๑.๓ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ได้ ๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๗

ในประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุดหรืออยู่ในระดับ ๕ ในหัวข้อประเมินที่ ๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ได้คะแนน ๑๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๔

๒. ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๓ แยกตามหัวข้อประเมินได้ผลดังนี้

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ หัวข้อการประเมินที่ ๒.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ได้คะแนน ๕๗ คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับ พอใจมาก หรือความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๘

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๒ หัวข้อการประเมินที่ ๒.๔ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือ มีความพึงพอในรับ ๔ ได้คะแนน ๕๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๔

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๓ หัวข้อการประเมินที่ ๒.๒ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ความพร้อม และเต็มใจให้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือ มีความพึงพอในรับ ๔ ได้คะแนน ๔๗ คะแนน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๕

- มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจเลย หรืออยู่ในระดับ ๑ คือ หัวข้อการประเมินที่ ๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อม และเต็มใจให้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

ในประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจมากที่สุดหรือ อยู่ในระดับ ๕ มีจำนวน ๒๐ คะแนน ในหัวข้อที่ ๒.๑ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ คิดเป็นร้อยละ๘.๒๖

๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๙ แยกตามหัวข้อประเมินได้ผลดังนี้

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ หัวข้อการประเมินที่ **๓.๓** ความพอเพียงของอุปกรณ์ / เครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่นั่งคอย เป็นต้นได้คะแนน ๕๓ คะแนน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง หรือระดับ **๓** คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๑

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๒ คือ หัวข้อการประเมินที่ ๓.๖ ความเพียงพอของจุดในการให้บริการหรือการจัดกิจกรรม ได้คะแนน ๕๒ คะแนน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก หรือความพึงพอใจอยู่ในระดับ **๔** คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๙

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๓ คือ หัวข้อการประเมินที่ ๓.๗ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ หรือการจัดกิจกรรม/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้คะแนน ๔๘ คะแนน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง หรือความพึงพอใจอยู่ในระดับ **๓** คิดเป็นร้อยละ ๑๕.**๕๙**

- มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจเลย หรือความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๑ คือ หัวข้อการประเมินที่ ๓.๔ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น Website เป็นต้น ได้คะแนน ๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๗

๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นนี้ โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๑ แยกตามหัวข้อประเมินได้ผลดังนี้

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ หัวข้อการประเมินที่ **๔.๒** ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้คะแนนสูงสุดรวม ๕๕ คะแนน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **๓** คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๔

- หัวข้อการประเมินที่มีคะแนนลำดับที่ ๒ คือ หัวข้อการประเมินที่ ๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ได้คะแนน ๔๔ คะแนน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง หรือความพึงพอใจอยู่ในระดับ **๓** คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๕

- มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่พอใจเลย หรืออยู่ในระดับ ๑ คือหัวข้อการประเมินที่ ๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้คะแนน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕