



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม โทร. ๐๔๕-๒๑๐๘๑๔

ที่ อบ ๘๔๐๐๑/๒๕๖๔

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปีงบประมาณแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอธิป มุลทรัพย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

-เพื่อโปรดทราบ

พ.จ.อ.

(ศักดิ์สิทธิ์ สุภากรณ์)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

ความเห็นปลัดฯ

-เพื่อโปรดทราบ

จ.ส.อ.

(วรวิทย์ จตจำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

ความเห็นนายกฯ

-ทราบ

จ.ส.อ.

(วรวิทย์ จตจำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี โดยเป็นศึกษาที่เน้นในการศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ในภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๑.๗๕ ($X = ๔.๐๘$ โดย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ดังนี้

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

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม มีด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เป็นอย่างดีสำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล และควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่ง ผลการประเมินระดับความใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ในภาพรวมอยู่ในที่สุด คือ **มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๑.๗๕**

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้นำตัวชี้วัดต่าง (ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลา
- ให้บริการมีความเหมาะสม
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อนและมีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ

ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

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

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ

-ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนได้

-ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อยดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานมีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ

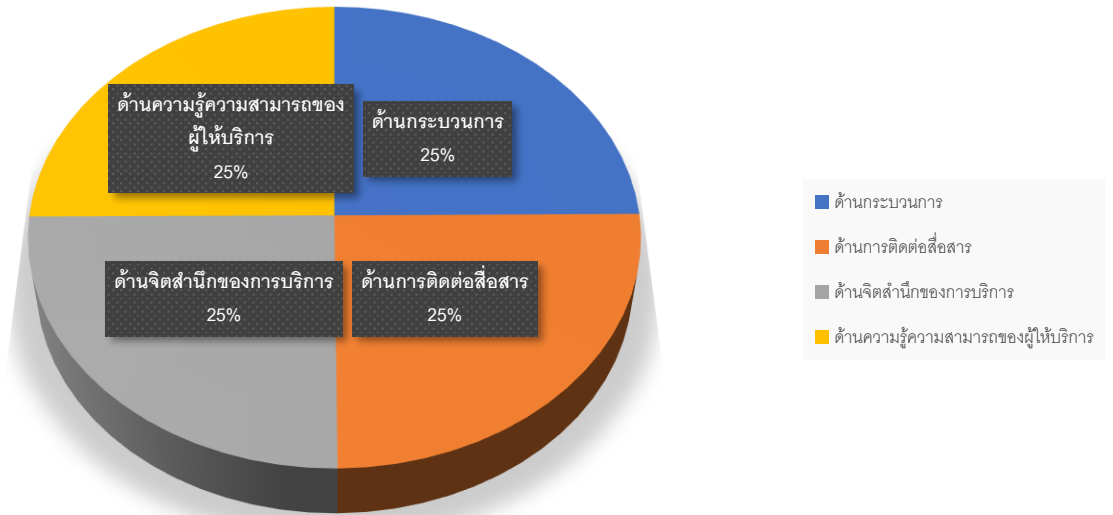
แบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านกระบวนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน					
๓. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
๔. บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
๕. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน					
๖. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
๗. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๙. จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวกเช่นกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านจิตสำนึกของการบริการ					
๑๐. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
๑๑. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๑๒. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
๑๓. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
๑๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
๑๕. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๖. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
๑๗. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
๑๘. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ					
๑๙. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง					

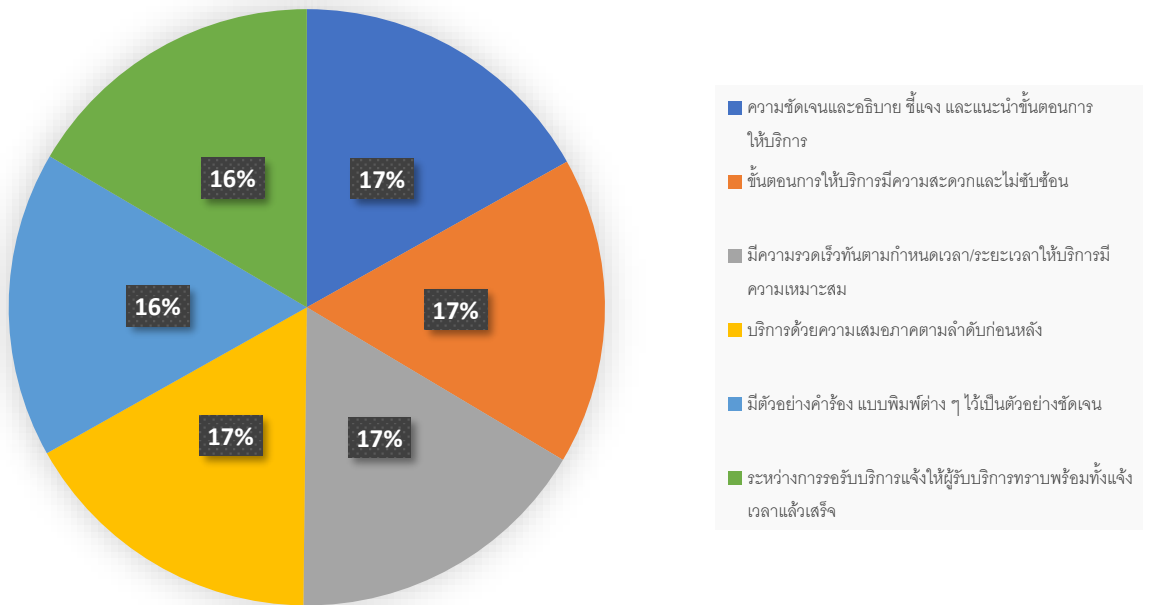
ข้อเสนอแนะ

.....

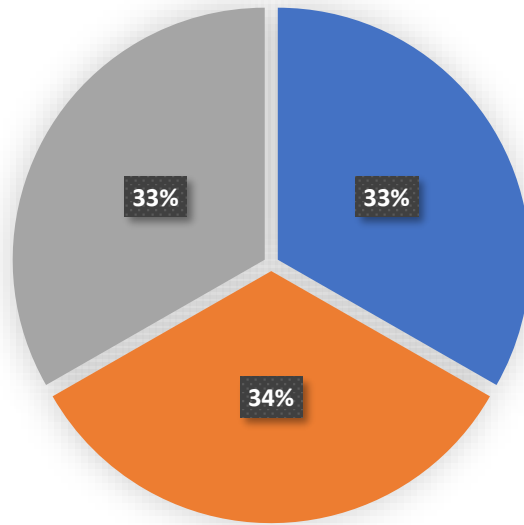
แผนภูมิที่ 1 จำนวนและร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน



แผนภูมิที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

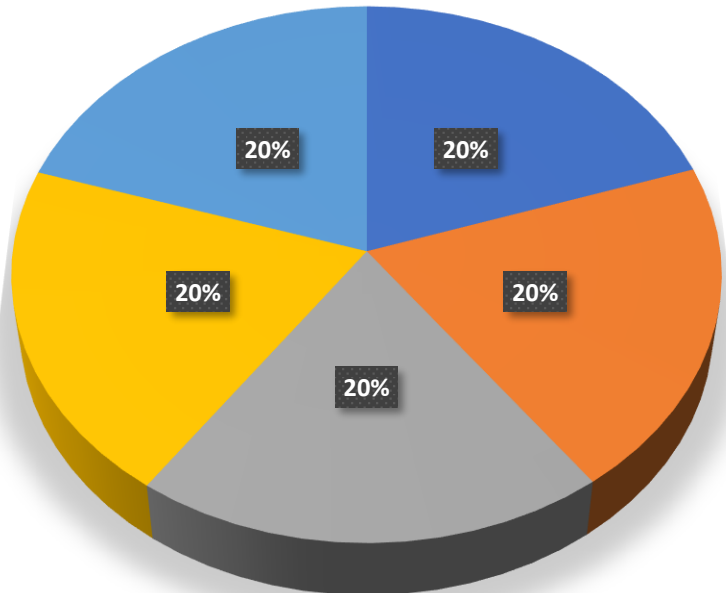


แผนภูมิที่ 3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร



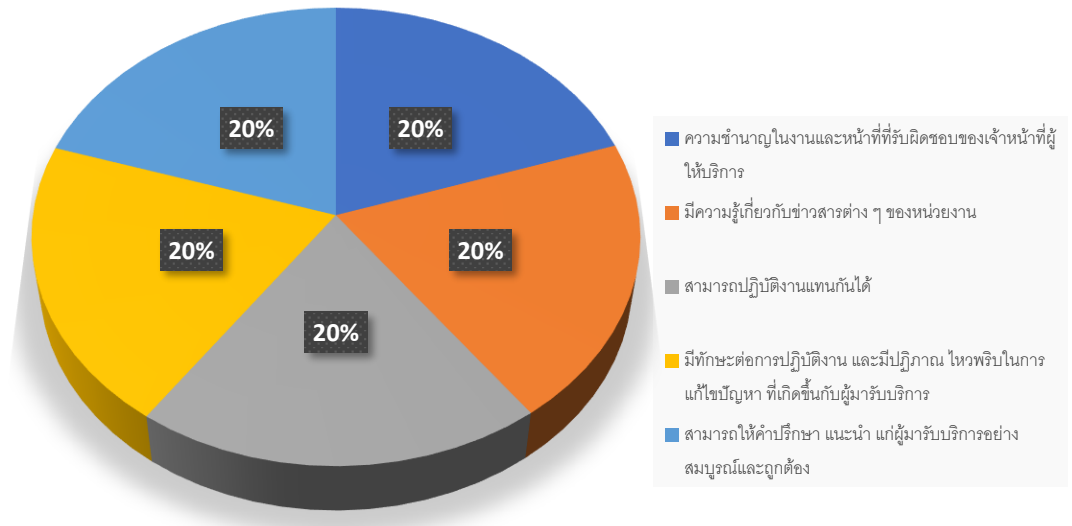
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกเช่นกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

แผนภูมิที่ 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ



- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไม่ตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่

แผนภูมิที่ 5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ





รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม อำเภอดอกขุขันธ์ จังหวัดอุบลราชธานี

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม อำเภอดอกขุขันธ์ จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ณ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้นำตัวชี้วัดต่าง (ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

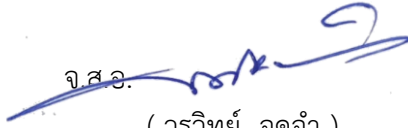
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๑.๔๐
๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ร้อยละ ๘๑.๖๐
๓. ด้านจิตสำนึกของการบริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐
๔. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม มีด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เป็นอย่างดีสำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล และควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่ง ผลการประเมินระดับความพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ในภาพรวมอยู่ในที่สูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๑.๗๐

จึงประกาศมาเพื่อให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

จ.ส.อ. 

(วรวิทย์ จตจำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม