



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ที่ บก ๗๑๙๐๑/๗๕๐

วันที่ ๑๐ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

อรทิพย์

(นางสาวอรทิพย์ ทีบแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

221

(นางสาวนวลจันทร์ ไชยรบ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นางสาวณัฏฐวรรณ ชาวไร่)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ท.ท.ช

(นายจตุพร สีเสิดา)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร
อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนตำบลชุมภูพรที่ใช้บริการ จำนวน ๓๘๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน ๗ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๖ ข้อ

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับที่ ๑ หมายถึง ต้องปรับปรุง

ระดับที่ ๒ หมายถึง พอใช้

ระดับที่ ๓ หมายถึง ปานกลาง

ระดับที่ ๔ หมายถึง ดี

ระดับที่ ๕ หมายถึง ดีมาก

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๘๗	๔๘.๙๕
หญิง	๑๙๓	๕๐.๕๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๔๐	๑๐.๕๓
อายุ ๑๘ - ๓๐ ปี	๘๘	๒๓.๑๕
อายุ ๓๑ - ๕๐ ปี	๙๖	๒๕.๒๖
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๘๐	๒๑.๐๕
อายุสูงกว่า ๖๑ ปี	๗๖	๑๙.๙๐
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐๐

ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๓	๒๑.๗๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๙๙	๒๕.๙๒
อนุปริญญา/ปวส.	๙๐	๒๓.๕๖
ปริญญาตรี	๗๗	๒๐.๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๑	๘.๑๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
แม่บ้าน	๗๒	๑๘.๘๕
เกษตรกร	๗๓	๑๙.๑๑
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๕๔	๑๔.๑๔
รับราชการ	๔๓	๑๑.๒๖
รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๖.๒๘
นักเรียน/นักศึกษา	๓๕	๙.๑๖
อื่นๆ (รับจ้าง)	๗๙	๒๐.๖๘
รวม	๓๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๓ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๓๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๒ อายุระหว่าง ๓๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๓ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นอื่นๆ(รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๘ รองลงมา คือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๑

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๗.๒๒	๔.๘๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๙๖.๓๙	๔.๘๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	๙๖.๗๑	๔.๘๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๙๖.๕๐	๔.๘๓	๐.๕๔	มากที่สุด

๕. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	๙๖.๓๖	๔.๘๒	๐.๖๐	มากที่สุด
๖. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖.๔๖	๔.๘๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๗. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	๙๖.๗๐	๔.๘๔	๐.๕๒	มากที่สุด
โดยรวม	๙๖.๖๒	๔.๘๓	๐.๕๔	มากที่สุด

ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ ๙๖.๖๒ แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการ ที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มีมติ ๒ มีมติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป คะแนนเต็ม ๑๐ ผลปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้ ๑๐ คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๒๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๔๔

๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗๓

๓. งานด้านการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๙๒

๔. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๘

๕. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๙

๖. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจ

ร้อยละ ๙๖.๔๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗๓

๗. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๘๖

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ