บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ โทร. ๐๗๗-๘๗๒-๑๗๖
ที่ รน ๗๓๒๐๑/๖๗๒ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ได้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดีต่อประชาชน จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นั้น

จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีจำนวนทั้งหมด ๑๐๐ ฉบับ รายละเอียดปรากฏตาม สิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

(นางกนกพร แก้วกับทอง)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางนวรัตน์ เทพประดิษฐ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

(นายคะเณ ทองพรุสยาม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทราบ

(นายคะเณ ทองพรุสยาม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ จุดบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการให้บริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อให้บริการประชาชนพอสังเขป ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ได้นำตัวชี้วัดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการการจัดบริการเพื่ออานวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมาก

- ความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง
- ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลา
- ให้บริการมีความเหมาะสม
- ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ
- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อนและมีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ

- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนาบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

- ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ตามลำดับ

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้องตามลำดับ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในในการพัฒนาการบริหารงานการบริการประชาชน เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ในภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๘๑.๗๕ (X = ๔.๐๙) โดย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ดังนี้

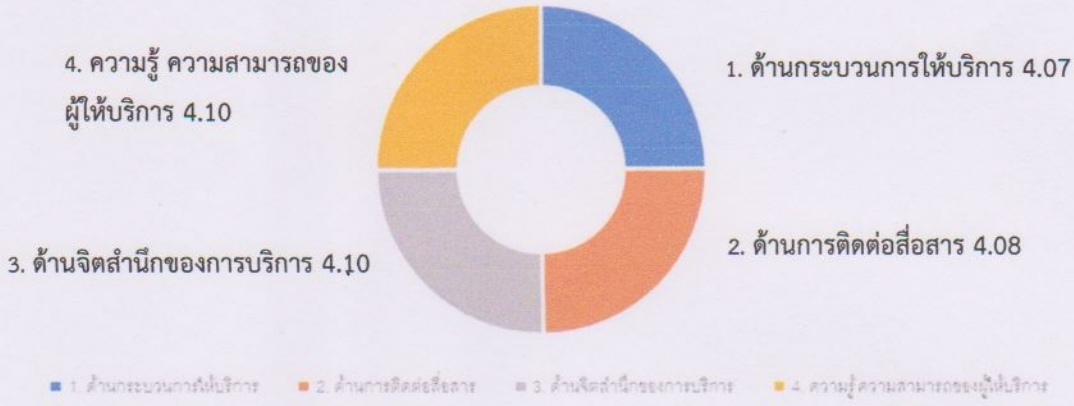
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ	ร้อยละ ๘๑.๔๐
๒. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ร้อยละ ๘๑.๖๐
๓. ด้านจิตสำนึกของการบริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐
๔. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	ร้อยละ ๘๒.๐๐

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ มีด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนในเขตตำบลมะมุ ได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ มีศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และ ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ เป็นองค์กรที่ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล และควรมีการให้บริการประชาชนในการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๑.๗๐

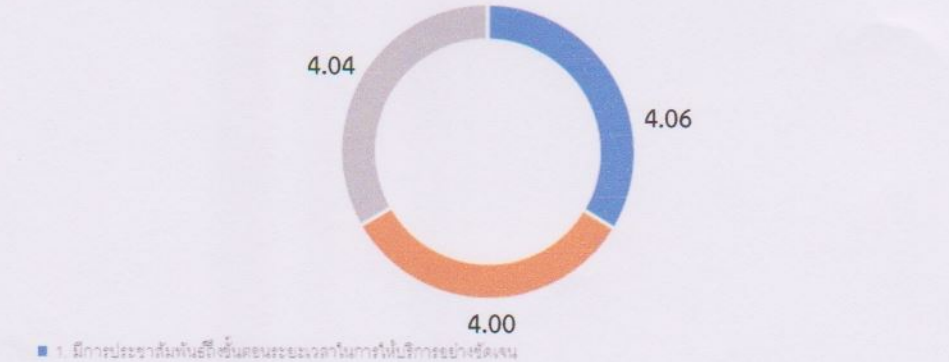
แผนภูมิที่ 1 จำนวนและร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน



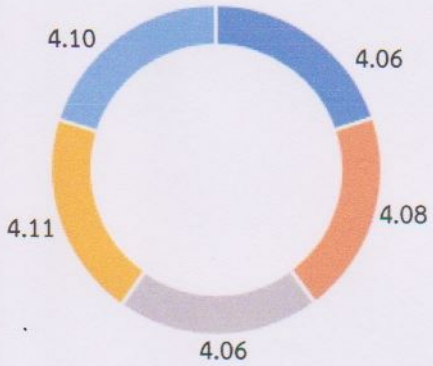
แผนภูมิที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้บริการ



แผนภูมิที่ 3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการติดต่อสื่อสาร



แผนภูมิที่ 4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านจิตสำนึกการให้บริการ



แผนภูมิที่ 5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

