



รายงานประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ
อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ อำเภอยายวาม จังหวัดอุดรธานี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ อำเภอยายวาม จังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ อำเภอยายวาม จังหวัดอุดรธานี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ อำเภอยายวาม จังหวัดอุดรธานี ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ คุณภาพการให้บริการระดับ ๙

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ประเด็นที่ผู้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓)
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๓๗.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๒ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือบุคลากร ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙)
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ๑๙.๒๕ ร้อยละ ๙๒.๙๘ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔)
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็น ๔๒.๓๙ ร้อยละ ๙๓.๒๑ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐)

๒. ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙
- ๒) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙
- ๓) งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๒ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙
- ๔) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๓. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ ให้ความสำคัญในการบริการเป็นอย่างดี และควรให้การพัฒนาด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ ระดับคะแนน ๙ คะแนน

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

4.อาชีพเกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

..... การบริการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

..... การบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

..... การบริการด้านการศึกษา

..... การบริการด้านรายได้หรือภาษี

..... อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำเลาะ อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | |
| 6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | | | | | |
| 7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 8. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | | | | | |

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ

ให้บริการ.....
