



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

ที่ จป ๗๖๒๐๑.๑/-

วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตามระเอียดที่แนบพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอรรี หล่อเหลียม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ

(นางพรณี คุ่มวงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

- ทราบ

- เห็นควรนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ของประชาชน

(นายศุภกิจ จินดาพรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ตามรายละเอียดแนบท้าย)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จำนวน 53 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	15
งานจัดเก็บภาษี	12
งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	14
งานขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภค	11
อื่น ๆ	1
รวม	53

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	90.3
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ	81.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.6
ภาพรวม	85.1

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอามในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 85.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการ ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของกระบวนการขั้นตอนให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มี ความพึงพอใจร้อยละ 90.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.6 และด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร การให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.5

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	24	27	2	-	-
ร้อยละ	42.9	47.6	9.5	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ มีการแต่งการเรียบร้อย พูดจาสุภาพ อ่อนโยน การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	28	15	7	-	-
ร้อยละ	47.6	38.1	14.3	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะทางท่วงท่าของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	29	17	7	-	-
ร้อยละ	42.9	38.1	19.0	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ในการให้ความเอาใจใส่ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	35	9	9	-	-
ร้อยละ	52.4	23.8	23.8	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	19	16	13	5	-
ร้อยละ	38.1	33.3	23.8	4.8	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจมาน้อย

2.2 ความสะดวกที่ได้รับจากบริการแต่ละขั้นตอน

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	22	25	6	-	-
ร้อยละ	33.3	38.1	23.8	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

2.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	13	35	5	-	-
ร้อยละ	28.6	47.6	23.8	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีคุณภาพและทันสมัย

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	21	18	10	4	-
ร้อยละ	33.3	28.6	33.3	4.8	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจน้อย

3.2 การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด และสะดวกต่อการให้/ใช้บริการ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	10	39	4	-	-
ร้อยละ	23.8	61.9	14.3	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.9 มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน

แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
จำนวน (คน)	4	42	7	-	-
ร้อยละ	9.5	61.1	28.6	-	-

จากตาราง ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 53 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. เรื่องการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้องและเป็นธรรม
2. ต้องมีการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการเสียภาษี