



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย.....(สำนักปลัด).....
ที่...อด...๗๓๐๐๑.๑/.....วันที่.....๒๕... กันยายน ๒๕๖๑.....
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน และประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปี ๒๕๕๖ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายได้ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีประชาชนจำนวน ๒๑ คน ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้าย)

๓. ข้อพิจารณา

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายมีผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

๒. ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ปรับปรุง แก้ไข การทำงาน ดังนี้

- ๒.๑ เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่นใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ
- ๒.๒ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ๒.๓ สถานที่จอดรถ
- ๒.๔ การประชาสัมพันธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางจันทรา เปี้ยจันทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นางวาริณี เสาวภา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.

(ลงชื่อ).....

นายนาฤทธิ์ ทองย่อย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

ความเห็นของนายก อบต.

นายณรงค์ เนตรขันทอง
นายก อบต.บ้านฝาย

(ลงชื่อ).....

นายณรงค์ เนตรขันทอง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย

- ทราบ

Handwritten signatures and initials, including the word "ทราบ" (Received).

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย
ประจำปีงบประมาณ 2561**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย จำนวน 21 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	7
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	6
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	6
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	4
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	3
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	2
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1
การชำระภาษีป้าย	1
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	1
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1
อื่นๆ.....	
-การขอใช้รถกระบะเช่า	1
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.3	3.4
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81.5	3.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.6	3.2
ภาพรวม	85.1	3.2

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 85.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายมีความพึงพอใจร้อยละ 90.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.5

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	9	10	2	-	-
ร้อยละ	42.9	47.6	9.5	-	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	10	8	3	-	-
ร้อยละ	47.6	38.1	14.3	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	9	8	4	-	-
ร้อยละ	42.9	38.1	19.0	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	11	5	5	-	-
ร้อยละ	52.4	23.8	23.8	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถ

แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	3	9	5	4	-
ร้อยละ	14.3	42.9	23.8	19.0	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	8	7	5	1	-
ร้อยละ	38.1	33.3	23.8	4.8	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจน้อย

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	7	8	5	-	-
ร้อยละ	33.3	38.1	23.8	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนที่มีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	6	10	5	-	-
ร้อยละ	28.6	47.6	23.8	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	7	6	7	1	-
ร้อยละ	33.3	28.6	33.3	4.8	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจน้อย

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	5	13	3	-	-
ร้อยละ	23.8	61.9	14.3	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.9 มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	2	13	6	-	-
ร้อยละ	9.5	61.1	28.6	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการ

ให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจปานกลาง และ ร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	6	12	3	-	-
ร้อยละ	28.6	57.1	14.3	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝายควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 6 คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน 2 คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	
สถานที่จอดรถ	จำนวน 1 คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน 1 คน
