



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้ใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ที่ นม ๙๖๐๐๑ /วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้ใหญ่

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้ใหญ่ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อการบริการประชาชนด้าน การจัดเก็บภาษี โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ นั้น


สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้ใหญ่ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมิน จำนวน ๗๐ ราย ผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ๗๙.๕๒ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งรายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางวรรณวิไล ชุมศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนฯ

- เห็นควรพิจารณาตามที่เสนอต่อไป



(นางกฤติกา ไชยชวคุปต์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- เห็นควรนำเสนอเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวภริมยา เอกตะคุ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้ใหญ่

- ทราบ


(นางสาวภริมยา เอกตะคุ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้ใหญ่

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่
ประจำปีงบประมาณ 2564**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ จำนวน 70 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	1
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	2
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	2
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	28
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	8
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	1
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-
การชำระภาษีป้าย	9
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	1
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1
การบริการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	15
อื่นๆ.....	
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	1
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82.85	4.14
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	70	3.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.71	4.28
ภาพรวม	79.52	3.98

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 79.52 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ มีความพึงพอใจร้อยละ 82.85 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 70 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 85.71

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	58	9	3	-	-
ร้อยละ	82.85	12.85	4.28	-	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.85 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 12.85 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.28 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	53	10	7	-	-
ร้อยละ	75.71	14.28	10	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.42 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 25.71 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 32.85 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	54	12	4	-	-
ร้อยละ	77.14	17.14	5.71	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.14 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 17.14 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 5.71 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	57	8	5	-	-
ร้อยละ	81.42	11.42	7.14	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.42 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 11.42 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.14 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	49	13	5	3	-
ร้อยละ	70	18.57	7.14	4.28	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 18.57 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 7.14 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 4.28 มีความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	54	10	5	1	-
ร้อยละ	77.14	14.28	7.14	1.42	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.14 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 14.28 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 7.14 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 1.42 มีความพึงพอใจมาน้อย

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	60	8	2	-	-
ร้อยละ	85.71	11.42	2.85	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 85.71 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 11.42 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 2.85 มีความพึงพอใจปานกลาง

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	56	10	4	-	-
ร้อยละ	80	14.28	5.71	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ 14.28 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 5.71 มีความพึงพอใจปานกลาง

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	60	7	2	1	-
ร้อยละ	85.71	10	2.85	1.42	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 85.71 มีความพึงพอใจมากที่สุด และ ร้อยละ 10 ปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 2.85 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 1.42 มีความพึงพอใจน้อย

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	52	12	6	-	-
ร้อยละ	74.28	17.14	8.57	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.28 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 17.14 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 8.57 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	52	10	8	-	-
ร้อยละ	74.28	14.28	11.42	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.28 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 14.28 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 11.42 มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	58	7	5	-	-
ร้อยละ	82.85	10	7.14	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 70 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.85 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 10 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 7.14 มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแจ้งใหญ่ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 2 คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน 1 คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน 3 คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน 1 คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	
บริการน้ำดื่ม	จำนวน 1 คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน 1 คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน 1 คน