



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย
ที่ ขร ๘๒๑๐๑/

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ

ตามที่ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผล ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการนั้น

สำนักปลัด ขอรายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพณิภัค ชุ่มมงคล)
นักพัฒนาชุมชน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายอนุช ปัญญาคู)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น ปลัด อบต.....

(นายวิทยา รัตนกาญจนากุล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ

ความเห็น นายก อบต.....

(นายอภิชัย ต้าแดงดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ อำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีผลการประเมิน ดังนี้
กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

จากผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

ผลการประเมิน ดังนี้

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
๑.เพศ		
-ชาย	๒๔	๔๘
-หญิง	๒๖	๕๒
รวม		
๒.อายุระหว่าง (ปี)		
๑๕-๒๐	๔	๘
๒๑-๓๐	๘	๑๖
๓๑-๔๐	๙	๑๘
๔๑-๕๐	๒๐	๔๐
๕๑-๖๐	๘	๑๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๒
รวม		๑๐๐
๓.ผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๐	๑๐๐
-ประชาชนทั่วไป		
-หน่วยงานภาครัฐ		
-หน่วยงานภาคเอกชน		
-องค์กรเอกชน		
รวม		๑๐๐
๔.การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานเพื่อ..		
-จัดฝึกอบรม		
-จัดสัมมนา/ประชุม		
-ศึกษาดูงาน		
-อื่นๆ (ระบุ).....	๕๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน(คน)/ครั้ง	ร้อยละ (%)
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
-การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๑	๑๔.๑
-การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๓	๑๔.๑
-การใช้ internet /wifi	๑๗	๒๑.๘
-การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๓	๓.๘
-การออกแบบอาคาร	๓	๓.๘
-การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๙	๑๑.๕
-การชำระภาษีป้าย/บำรุงท้องที่	๑๔	๑๘.๐
-การขอรับเบี้ยยังชีพ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยโรคเอดส์	๗	๘.๐
-การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๑.๓
-การสมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๒	๒.๖
รวม	๕๐ คน/๗๘ ครั้ง	๑๐๐

- ๑ คน ขอใช้บริการมากกว่า ๑ เรื่องต่อครั้ง
- เรื่องที่ขอใช้บริการมากที่สุดคือ การใช้ internet/wifi รองลงมาคือการชำระภาษีป้าย/บำรุงท้องที่ ซึ่งเป็นการให้บริการรับชำระภาษีที่ตกค้างหลังจากที่ได้ออกให้บริการตามหมู่บ้านแล้ว

หัวข้อ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มีผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ใน ๓ เรื่อง คือ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดีและเต็มใจให้บริการ

หัวข้อ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ผู้รับบริการเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าก่อ ควรปรับปรุงการบริการตามลำดับ (เรียงจากด้านที่มีผู้รับบริการ ณ จุดบริการเลือกมากที่สุด) ดังนี้

- ๑.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ๒.ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ๓.ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ๔.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๕.ด้านการให้บริการการรับชำระภาษี
- ๖.ด้านบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ๗.อื่นๆ ระบุ...ควรมีการปรับปรุงป้ายบอกทางประตูเข้า-ออก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ -

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ/%				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓๐/๖๐	๒๐/๔๐	๐	๐	๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔๑/๘๒	๕/๑๐	๔/๘	๐	๐
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๘/๕๖	๑๔/๒๘	๘/๑๖	๐	๐
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๗/๕๔	๒๓/๔๖	๐	๐	๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๔๗/๙๔	๓/๖	๐	๐	๐
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๘/๗๖	๑๒/๒๔	๐	๐	๐
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๔/๖๘	๑๒/๒๔	๔/๘	๐	๐
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขได้เหมาะสม	๓๖/๗๒	๑๑/๒๒	๓/๖	๐	๐
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓๖/๗๒	๑๒/๒๔	๒/๔	๐	๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓๙/๗๘	๘/๑๖	๓/๖	๐	๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๓๒/๖๔	๑๘/๓๖	๐	๐	๐
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๑/๘๒	๘/๑๖	๐	๐	๐
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔/๖๘	๑๖/๓๒	๐	๐	๐
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๓๒/๖๔	๑๔/๒๘	๔/๘	๐	๐
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๓๓/๖๖	๑๗/๓๔	๐	๐	๐
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑๖. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕๐/๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔๓/๘๖	๗/๑๔	๐	๐	๐
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔๐/๘๐	๕/๑๐	๕/๑๐	๐	๐
รวมคะแนน	๖๖๑	๒๐๖	๓๓		

สรุปผลการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ โดยรวม การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๔ และแยกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ในเรื่อง ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ในเรื่อง คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ในเรื่อง ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ (%)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด/%	มาก/%	ปานกลาง/%	พอใจ/%	ไม่พอใจ/%
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๒๒/๔๔	๒๓/๔๖	๕/๑๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๒๑/๔๒	๒๒/๔๔	๑๐/๒๐	๑/๒	๐
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๒๒/๔๔	๑๘/๓๖	๙/๑๘	๑/๒	๐
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๒๕/๕๐	๑๙/๓๘	๕/๑๐	๑/๒	๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	๒๕/๕๐	๑๘/๓๖	๖/๑๒	๑/๒	๐
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๒๕/๕๐	๑๕/๓๐	๙/๑๘	๑/๒	๐
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	๒๓/๔๖	๒๒/๔๔	๔/๘	๑/๒	๐
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๒๘/๕๖	๑๑/๒๒	๑๐/๒๐	๑/๒	๐

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อถือเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ซึ่งการบริหารราชการเพื่อบรรลุดตามเป้าหมาย ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ พบว่ามีผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ ตามประเด็น ดังนี้

ประเด็น การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่น ระดับมากที่สุด ในหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔ , รองลงมา มีความเชื่อมั่นระดับมากในเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๔ เช่นกันและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ ๔๔