



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ที่ ๖๕๑/๒๕๖๔

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือได้มีประกาศ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ คำสั่งที่ ๒๔๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ และคำสั่งที่ ๒๔๖/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่รับบริการในปี ๒๕๖๔ทั้งสิ้นจำนวน ๑๔๒ คน จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๒	๕๐.๗๐
หญิง	๗๐	๔๙.๓๐
รวม	๑๔๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔๒ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ๗๒ คน (ร้อยละ ๕๐.๗๐) รองลงมาเป็นเพศหญิง ๗๐ คน (ร้อยละ ๔๙.๓๐)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐	๗.๐๔
การใช้ Interneer ตำบล	๓	๒.๑๑
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๕	๑๐.๕๖
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐.๐๐
การออกแบบอาคาร	๐	๐.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๕	๑๐.๕๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๓๖	๒๕.๓๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๑	๑๔.๗๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๓	๒.๑๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๕	๓.๕๒
อื่นๆ		
- การขอขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด	๓	๒.๑๑
- การขอขึ้นจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๒.๘๒
- ขอความอนุเคราะห์น้ำอุปโภค - บริโภค	๒	๑.๔๑
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๐.๗๐
- การ “ลงทะเบียน “เราชนะ”	๑๐	๗.๐๔
- การขุดดิน	๑	๐.๗๐
- การขอยกเลิกจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๑.๔๑
- การขอปิดประกาศแบ่งแยกมรดก	๔	๒.๘๒
- การชำระเงินกลุ่มเศรษฐกิจชุมชน	๗	๔.๙๓
รวม	๑๔๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔๒ คน ส่วนใหญ่ขอรับบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่จำนวน ๓๖ คน (ร้อยละ ๒๕.๓๕) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๗๙) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๑๐.๕๖) การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๑๐.๕๖) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๗.๐๔) การ “ลงทะเบียน “เราชนะ” จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๗.๐๔) การชำระเงินกลุ่มเศรษฐกิจชุมชน จำนวน ๗ คน (ร้อยละ ๔.๙๓) การชำระภาษีป้าย จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๓.๕๒) การขอขึ้นจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒.๘๒) การขอปิดประกาศแบ่งแยกมรดกจำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๒.๘๒) การใช้ Interneer ตำบล จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๒.๑๑) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการจำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๒.๑๑) การขอขึ้นทะเบียนเบาะเด็กแรกเกิด จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๒.๑๑) ขอความอนุเคราะห์น้ำอุปโภค - บริโภค จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๑.๔๑) การขอยกเลิกจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๑.๔๑) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๗๐) และการขุดดิน จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๗๐)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X	ร้อยละ
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	ควรปรับปรุง ๑		
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๕๐	๘๘	๔	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๙	๘๔	๙	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕๒	๘๗	๓	๐	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐	๘๗	๕	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
รวม						๔.๓๒	๘๖.๔๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๗	๙๑	๒๔	๐	๐	๔.๐๒	๘๐.๔๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๔	๗๙	๒๙	๐	๐	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๘	๗๖	๒๘	๐	๐	๔.๐๗	๘๑.๔๐
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓	๗๘	๓๐	๑	๐	๓.๙๙	๗๙.๘๐
รวม						๔.๐๓	๘๐.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๗	๘๕	๓๙	๑	๐	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๒. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ / ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๒	๘๑	๓๙	๐	๐	๓.๘๘	๗๗.๖๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	๒๕	๘๐	๓๖	๑	๐	๓.๙๑	๗๘.๒๐
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๕	๘๕	๓๒	๐	๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐
รวม						๓.๘๙	๗๗.๘๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในลำดับที่ ๑ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในลำดับที่ ๓ ประกอบด้วยขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ รองลงมาคือมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในลำดับที่ ๒ ประกอบด้วยมีการอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ มีจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ รองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ อบต.ท่าเรือ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๖.๔๐
๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๖๐
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗.๘๐
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๖๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านที่ควรปรับปรุง	ร้อยละ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๐.๗๐
๒.ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๐
๓.ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๐
๔.ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนรวมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๐
๕.ด้านบริการการรับชำระภาษี	๐
๖.ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้าง	๐
๗.ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๐
๘.อื่น (ระบุ)	๐
คิดเป็นร้อยละ	๐.๗๐

จากการสำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะให้ อบต.ท่าเรือ ปรับปรุงด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๐

ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

- เห็นควรทำป้ายหน้าทางเข้า อบต.ท่าเรือ และป้ายบอกทางตามทางแยกให้ชัดเจน
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวคณิตตา หลีเกียะ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....
- เห็นควรจัดทำป้ายหน้าทางเข้า อบต.ท่าเรือ และป้ายบอกทางตามทางแยกให้ชัดเจน
- เห็นควรปรับปรุงอาคารสำนักงาน

(นางพรทิพา สัจจสุขวัฒนา)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัด อบต.ท่าเรือ.....
เห็นควรพิจารณาปรับปรุงอาคารสำนักงาน
ทำป้ายบอกทางตามทางแยกให้ชัดเจน

จ.อ.

(ศุภมิตร สิงห์แหลม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ความคิดเห็นของนายก อบต.ท่าเรือ.....
พิจารณา เห็นควรปรับปรุงอาคารสำนักงาน

(นายบัญญัติ เครือบุญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ