

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทานอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ผลการสำรวจ
ผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน จำนวน ๒๑ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	-
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-
การชำระภาษีป้าย	๑
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
การขอใช้รถกระบะเข้า	๒
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๓	๓.๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕	๓.๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖	๓.๒
ภาพรวม	๘๕.๑	๓.๒

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทานในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือตามลำดับ

๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙	๑๐	๒	-	-
ร้อยละ	๔๒.๙	๔๗.๖	๙.๕	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๙.๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐	๘	๓	-	-
ร้อยละ	๔๗.๖	๓๘.๑	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙	๘	๔	-	-
ร้อยละ	๔๒.๙	๓๘.๑	๑๙.๐	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๔เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑	๕	๕	-	-
ร้อยละ	๕๒.๔	๒๓.๘	๒๓.๘	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่

สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๓.๘มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓	๙	๕	๔	-
ร้อยละ	๑๔.๓	๔๒.๙	๒๓.๘	๑๙.๐	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๘	๗	๕	๑	-
ร้อยละ	๓๘.๑	๓๓.๓	๒๓.๘	๔.๘	-

จากตารางที่ ๘ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๔.๗ มีความพึงพอใจมาน้อย

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗	๘	๕	-	-
ร้อยละ	๓๓.๓	๓๘.๑	๒๓.๘	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖	๑๐	๕	-	-
ร้อยละ	๒๘.๖	๔๗.๖	๒๓.๘	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗	๖	๗	๑	-
ร้อยละ	๓๓.๓	๒๘.๖	๓๓.๓	๔.๘	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากและร้อยละ ๔.๘ มีความพึงพอใจน้อย

๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕	๑๓	๓	-	-
ร้อยละ	๒๓.๘	๖๑.๙	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๙ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒	๑๓	๖	-	-
ร้อยละ	๙.๕	๖๑.๑	๒๘.๖	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๑ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการ

ให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๙.๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๔อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖	๑๒	๓	-	-
ร้อยละ	๒๘.๖	๕๗.๑	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านทาน ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๖ คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๒ คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน ๒ คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๑ คน
บริการน้ำดื่ม	จำนวน ๑ คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน ๑ คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน ๑ คน

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทำให้เห็นศักยภาพ และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านทาน อาจปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน เว็บไซต์ กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๑.๒ การติดตามผลการให้บริการ และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ