



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

- รับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- รับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้พิการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๒๓ คน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และน้อยที่สุด โดยการสำรวจมีทั้งหมด ๔ ด้าน รวม ๒๓ รายการ ซึ่งแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการระบบการเบิกจ่ายเงินแบบการโอน

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕.๖๖ ระดับมาก ร้อยละ ๘๖.๘๐ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๗.๕๔
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๕.๔๗ ระดับมาก ร้อยละ ๒๔.๕๓
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๓.๒๐ ระดับมาก ร้อยละ ๘๖.๘๐
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๓๐ ระดับมาก ร้อยละ ๗๑.๗๐
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๓.๒๐ ระดับมาก ร้อยละ ๘๖.๘๐

ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗.๕๕ ระดับน้อย ร้อยละ ๙๒.๔๕
๒. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๘๙ ระดับน้อย ร้อยละ ๙๐.๕๗ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๗.๕๔
๓. สื่อกระจายเสียง เช่น หอกระจายข่าว ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๖.๔๑ ระดับน้อย ร้อยละ ๖๙.๘๒ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๓.๗๗
๔. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๔๓.๔๐ ระดับน้อย ร้อยละ ๕๒.๘๓ ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ ๓.๗๗
๕. สื่อบุคคล ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๓๗ ระดับมาก ร้อยละ ๓๗.๗๔ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๘๙

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๔.๓๓ ระดับมาก ร้อยละ ๕.๖๗
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๒๒ ระดับมาก ร้อยละ ๓.๗๘
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๙.๘๒ ระดับมาก ร้อยละ ๓๐.๑๘

๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๒๖ ระดับมาก ร้อยละ ๓๗.๗๔

๕. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๑๓ ระดับมาก ร้อยละ ๑๘.๘๗

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๕.๐๙ ระดับมาก ร้อยละ ๘๔.๙๑

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๐๓ ระดับมาก ร้อยละ ๓๓.๙๗

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๓๗ ระดับมาก ร้อยละ ๓๙.๖๓

๔. ความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๐.๕๗ ระดับมาก ร้อยละ ๙.๔๓

๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑.๘๘ ระดับมาก ร้อยละ ๘๑.๑๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๙๙

๖. ป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับมาก ร้อยละ ๒๔.๕๒ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๗๓.๕๙ ระดับน้อย ร้อยละ ๑.๘๙

๗. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๕๒.๘๔ ระดับน้อย ร้อยละ ๔๗.๑๖

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ ทั้ง ๔ ด้าน งานบริการ คือ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลประเมินในทำๆ ด้านไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ผลจากการประเมินพบว่าทั้ง ๔ ด้าน งานบริการคะแนนมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ทางผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ เพื่อนำไปใช้เป็นฐานในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-ให้ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

-ให้มีบริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

-ให้ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุงยากซับซ้อนและไม่คล่องตัวในการให้บริการ

-ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ หอกระจายข่าว เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

-ให้นำระบบและใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

-ให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมในด้านการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางและการสื่อสารในการให้บริการ

-ให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นมีความพร้อมในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-ให้จัดทำหรือให้คู่มือและเอกสารให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน ๙ คน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และน้อยที่สุด โดยการสำรวจมีทั้งหมด ๔ ด้าน รวม ๒๓ รายการ ซึ่งแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโอนเงินผ่านธนาคาร

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนและมีความคล่องตัว ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๑๑ ระดับมาก ร้อยละ ๖๖.๖๗ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๒๒
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๙ ระดับมาก ร้อยละ ๑๑.๑๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๓๓ ระดับมาก ร้อยละ ๖๖.๖๗
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๙ ระดับมาก ร้อยละ ๑๑.๑๑
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๑๑ ระดับมาก ร้อยละ ๘๘.๘๙

ด้านช่องทางการให้บริการ

๑. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๓.๓๓ ระดับน้อย ร้อยละ ๖๖.๖๗
๒. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ระดับน้อย ร้อยละ ๑๐๐
๓. สื่อกระจายเสียง เช่น หอกระจายข่าว ระดับปานกลาง ร้อยละ ๗๗.๗๘ ระดับน้อย ร้อยละ ๒๒.๒๒
๔. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๕๕.๕๖ ระดับน้อย ร้อยละ ๔๔.๔๔
๕. สื่อบุคคล ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖ ระดับมาก ร้อยละ ๒๒.๒๒ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๒๒

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖ ระดับมาก ร้อยละ ๔๔.๔๔
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๘๙ ระดับมาก ร้อยละ ๑๑.๑๑
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๔๔ ระดับมาก ร้อยละ ๕๕.๕๖
๔. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๔๔ ระดับมาก ร้อยละ ๕๕.๕๖
๕. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๒.๒๒ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๗๘

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๔๔ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๔๔ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖

๔. ความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๗๘ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๒๒

๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๑.๑๑ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๗๘ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๑๑

๖. ป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๖.๖๗ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๓.๓๓

๗. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๗๘ ระดับน้อย ร้อยละ ๒๒.๒๒

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ ทั้ง ๔ ด้าน งานบริการ คือ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการออนไลน์ผ่านธนาคาร ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลประเมินในทำๆ ด้านไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ผลจากการประเมินพบว่าทั้ง ๔ ด้าน งานบริการคะแนนมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ทางผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเตาใหม่ เพื่อนำไปใช้เป็นฐานในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

- ให้ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ

- ให้มีบริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

- ให้ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อนและไม่คล่องตัวในการให้บริการ

- ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น แผ่นพับ หอกระจายข่าว เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

-ให้นำระบบและใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

-ให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมในด้านการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางและการสื่อสารในการให้บริการ

-ให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นมีความพร้อมในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

-ให้จัดทำหรือให้คู่มือและเอกสารให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ
