

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ซึ่งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้มารับบริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

อายุของผู้เข้ารับบริการ พบว่า อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ต่อมาอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ พบว่า ระดับประถมศึกษา จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ ต่อมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

และสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่าเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ต่อมา ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ และอื่นๆ ไพร่ตระบู ได้แก่ ครู อาจารย์ หน่วยงานราชการ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ใน ๕ ด้าน ดังต่อไปนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๐	๗๕	๕	๐	๐	๘๕.๘๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๘๗	๕	๐	๐	๘๓.๘๔
รวม						๘๔.๘๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๘	๕๔	๑๘	๐	๐	๘๕.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๖	๖๖	๑๘	๐	๐	๘๓.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๔	๖๐	๖	๐	๐	๘๘.๐๐
รวม						๘๕.๓๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๖	๕๔	๐	๐	๐	๙๑.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๖	๕๔	๐	๐	๐	๙๑.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๖	๕๔	๐	๐	๐	๙๑.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๖	๒๔	๐	๐	๐	๙๖.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๘	๔๒	๐	๐	๐	๙๓.๐๐
รวม						๙๒.๔๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๖	๗๒	๑๒	๐	๐	๘๔.๐๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๖๐	๕๔	๖	๐	๐	๘๙.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๖๐	๔๘	๑๒	๐	๐	๙๔.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๖	๔๘	๖	๐	๐	๙๓.๐๐
รวม						๙๐.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๐๒	๑๘	๐	๐	๐	๙๗.๐๐

จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๔ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ อันดับ ประกอบด้วย เรื่องการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใดๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.จรเข้มเหือก อำเภอตำบมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๔.๘๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๓๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๔๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๘.๑๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มเหือก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๕