

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

บทสรุปการดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗ ตัวอย่าง รายละเอียดจำแนกได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๑๑	๔๐.๗๔
- หญิง	๑๖	๕๙.๒๖
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
- ไม่เกิน ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๔๔.๔๔
- ไม่เกิน ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๔	๕๑.๘๕
- ไม่เกิน ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
- มัธยมศึกษา ปวช. - ปวส. หรือต่ำกว่า	๑๕	๕๕.๕๖
- ปริญญาตรี	๑๑	๔๐.๗๔
- ปริญญาโท	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	๑๘.๕๒
- เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๑	๓.๗๐
- เกษตรกรรม	-	-
- รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๑	๔๐.๗๔
- นักเรียน/นักศึกษา	-	-
- อื่น ๆ	๑๐	๓๗.๐๔
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐

๕. เรื่องที่ขอรับบริการ		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๓.๗๐
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
- รับบริการด้านงานสาธารณสุข	-	-
- การจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๓.๗๐
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-	-
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	-	-
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
- การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑	๓.๗๐
- รับบริการด้านประปา	-	-
- การชำระภาษี	๒๔	๘๘.๘๙
- อื่น ๆ		
รวม	๒๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๖ ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๕ การศึกษา อยู่ในระดับมัธยมศึกษา ปวช.-ปวส. หรือต่ำกว่า หรือต่ำกว่า จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ และส่วนใหญ่มาติดต่อชำระภาษี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

ตอนที่ ๒ ประเด็นการประเมินมี ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก

โดยกำหนดช่วงเป็นระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ คือ

ความพึงพอใจ	ควรปรับปรุง	มีคะแนนในระดับ ๒ ลงมา
ความพึงพอใจ	พอใช้	มีคะแนนในระดับ ๓
ความพึงพอใจ	ดี	มีคะแนนในระดับ ๔
ความพึงพอใจ	ดีมาก	มีคะแนนในระดับ ๕

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗ ตัวอย่าง กำหนดเป็นช่วง ดังนี้

๑.๐๐ - ๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	พอใช้
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ดี
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ดีมาก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ตารางที่ ๒ : ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๓๖	๙๙.๗๐	ดีมาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๒.๒ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๑๘	๙๙.๘๘	ดีมาก
๓. ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก				
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๓.๓ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๓.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๒.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๓๖	๙๙.๗๖	ดีมาก
๔. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน				
๔.๑ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๔.๒ งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๔.๓ การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๔.๔ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๑๘	๙๙.๘๕	ดีมาก

จากตารางที่ ๒ ประเด็นการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ผลการประเมิน พบว่าความพึงพอใจ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๓๖	๙๙.๗๐	ดีมาก

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงสุดเช่นกัน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๒.๒ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
ให้คำแนะนำ				
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๑๘	๙๙.๘๘	ดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๘ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี/ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ/มีความรู้ ความสามารถในการบริการ/มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยได้ระดับความพึงพอใจระดับสูงสุด ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และที่รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับคะแนน ๔.๙๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ โดยได้ระดับความพึงพอใจระดับสูงสุดเช่นกัน

๓. ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
๓.๓ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก

๓.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๓.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๓๖	๙๙.๗๖	ดีมาก

ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๖ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ/มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย/ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ โดยได้รับความพึงพอใจระดับสูงสุด ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และที่รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้รับความพึงพอใจระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ โดยได้รับความพึงพอใจระดับดีมากเช่นกัน

๔. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑. งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๔.๒ งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๔.๓ การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	๕.๐๐	-	๑๐๐.๐๐	ดีมาก
๔.๔ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๙๗	๐.๑๘	๙๙.๔๐	ดีมาก
รวม	๔.๙๙	๐.๑๘	๙๙.๘๕	ดีมาก

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๕ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา/งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ/การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และที่รองลงมาคือการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยได้ระดับความพึงพอใจสูงสุด ๔.๙๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ โดยได้รับความพึงพอใจระดับดีมากเช่นกัน