

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

บทสรุปการดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐ ราย รายละเอียดจำแนกได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๒	๔๔
- หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
- ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑	๒
- อายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๓๒
- อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๔๖
- ไม่เกิน ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
- มัธยมศึกษา ปวช - ปวส. หรือต่ำกว่า	๓๑	๖๒
- ปริญญาตรี	๑๔	๒๘
- ปริญญาโท	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๒
- เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๑๐	๒๐
- เกษตรกรรม	๔	๘
- รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๙	๑๘
- นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
- อื่นๆ	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	๑๐๐

๔. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๒
- เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๑๐	๒๐
- เกษตรกรรม	๔	๘
- รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๙	๑๘
- นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
- อื่นๆ ไม่ระบุ	๒๐	๔๐
รวม	๕๐	๑๐๐
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๑๔
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑	๒
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔	๘
- รับบริการด้านงานสาธารณสุข	๕	๑๐
- การจดทะเบียนพาณิชย์	๓	๖
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑	๒
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔	๘
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	๒
- การขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๘	๑๖
- รับบริการด้านประปา	๐	๐
- การชำระภาษี	๑๖	๓๒
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ การศึกษาอยู่ระหว่างระดับ มัธยมศึกษา ปวช.-ปวส. หรือต่ำกว่า จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ระบุ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และส่วนใหญ่ผู้มาติดต่อชำระภาษี จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒

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.๒๕๖๔ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐ 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

ประเด็นการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ผลการประเมิน พบว่าความพึงพอใจ

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๙๔	๒๐.๗๒	๙๘.๘๐	ดีมาก
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๐	๑๗.๓๒	๙๖.๐๐	ดีมาก
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๖	๑๗.๐๘	๙๕.๒๐	ดีมาก
๑.๔ ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	๔.๗๘	๑๗.๑๙	๙๕.๖๐	ดีมาก
รวม	๔.๘๒	๑๖.๖๕	๙๖.๔๐	ดีมาก

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ โดยได้รับความพึงพอใจระดับสูงสุดเช่นกัน

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี	๔.๘๘	๑๙.๑๘	๙๗.๖๐	ดีมาก
๒.๒ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๘๒	๑๗.๗๖	๙๖.๔๐	ดีมาก
๒.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๖	๑๙.๑๑	๙๗.๒๐	ดีมาก
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๔.๗๔	๑๗.๑๙	๙๔.๘๐	ดีมาก
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในการมิชอบ	๔.๘๔	๑๘.๒๒	๙๖.๘๐	ดีมาก
รวม	๔.๘๒	๑๖.๕๙	๙๖.๕๖	ดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๖ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับดีมาก และที่รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ โดยได้ระดับความพึงพอใจระดับดีมากเช่นกัน

๓. ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๐	๑๙.๖๘	๙๘.๐๐	ดีมาก
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นํ้าคอยรับบริการ	๔.๘๒	๑๗.๗๖	๙๖.๔๐	ดีมาก
๓.๓ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๖	๑๙.๑๑	๙๗.๒๐	ดีมาก
๓.๔ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๔	๑๘.๕๖	๙๔.๘๐	ดีมาก
รวม	๔.๘๓	๑๗.๒๔	๙๖.๖๐	ดีมาก

ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก รวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยได้รับความพึงพอใจระดับสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับความพึงพอใจดีมาก และที่รองลงมาคือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

๔. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔.๑ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา	๔.๙๐	๑๙.๖๘	๙๘.๐๐	ดีมาก
๔.๒ งานบริการที่ได้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ	๔.๘๔	๑๘.๒๒	๙๖.๘๐	ดีมาก
๔.๓ การใช้บุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะของภารกิจ	๔.๗๘	๑๗.๑๙	๙๕.๖๐	ดีมาก
๔.๔ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	๔.๘๖	๑๙.๖๐	๙๗.๒๐	ดีมาก
รวม	๔.๘๔	๑๗.๒๔	๙๖.๙๐	ดีมาก

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐ โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ งานบริการที่ได้รับทันกำหนดเวลา โดยได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก และที่รองลงมาคือ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยได้คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน