

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โทร ๐ ๗๗๓๐๐ ๐๐๙๗

ที่ สฎ ๘๒๓๐๑/

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ โดยได้มอบหมายให้แต่ละส่วน/กอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามแบบสอบถามที่กำหนดจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป นั้น

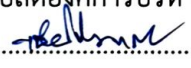
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางจรรุภา ทวีทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ



(นายกิตตินันต์ ทนทาน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

- ความ -



(นายสิทธิพงษ์ ปานติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตตำบลบางมะเดื่อ ทั้งที่เป็นในรูปแบบของโครงการพัฒนาและงานบริการด้านต่าง ๆ โดยได้มอบหมายให้คณะทำงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งจากการประมวลผลสามารถสรุปผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น ๓ ส่วน คือ ๑. ข้อมูลเบื้องต้น ๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓. ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ซึ่งแต่ละส่วนสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าในเรื่องการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ กลุ่มตัวอย่างมารับบริการ จำนวน ๑ ครั้งต่อเดือน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘ รองลงมา จำนวน ๒ ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓ ถัดมา จำนวน ๑ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ จำนวน ๓ ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการน้อยที่สุด คือ จำนวน ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ ส่วนเรื่องเวลาในการมาขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐ รองลงมาเป็นช่วงเวลา ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖ ถัดมาเป็นช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗ และช่วงเวลา ๑๔.๐๑-เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาขอรับบริการน้อยที่สุด

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ และเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๔๓.๓ ส่วนเรื่องของอายุผู้รับบริการเฉลี่ยมีอายุประมาณ ๓๙ ปี สำหรับในประเด็นของสถานภาพของผู้รับบริการ จะมีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖ รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔ และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ สำหรับประเด็นการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔ รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒ ถัดมาเป็นระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๒ ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ รองลงมาเป็น อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓ ถัดมา มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ เป็นนักศึกษา/นักเรียน ร้อยละ ๓.๙ และมีผู้ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ตามลำดับ นอกจากนี้ในประเด็นของรายได้ เฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๒,๗๑๓ บาท โดยผู้รับบริการทั้งหมดปัจจุบันอาศัยอยู่ในอำเภอฟุนพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ

ประเด็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๐	๓๖	๔	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๐	๔๗	๓	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๐	๕๑	๙	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๖	๕๔	๑๐	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๒	๕๑	๑๗	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๐	๓๙	๑	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๓	๔๖	๑	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๘	๕๗	๕	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๖๐	๓	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๖๑	๙	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๔	๕๖	๑๐	-	-

ประเด็นความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๖	๕๓	๑๑	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๑	๕๕	๑๔	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๐	๕๓	๑๗	-	-
๔. ความพอเพียง ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๘	๕๓	๑๙	-	-
๕. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๔	๕๒	๒๔	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๓	๕๒	๒๕	-	-
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๑	๕๐	๒๙	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕	๕๐	๓๑	-	-

จากข้อมูลในตารางข้างต้น เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ประจำปี ๒๕๖๒ โดยได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๔ ตามลำดับ

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๕๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๕๑ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๙ ตามลำดับ

๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๔ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๐

๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๒ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๗ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๙ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาเป็นระดับค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑ ตามลำดับ

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๘ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๗ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๓ ตามลำดับ

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๐ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๙ ตามลำดับ

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถอธิบายผลเรียงตามประเด็นได้ดังนี้

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๖ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๑ ตามลำดับ

๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๑ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๔ ตามลำดับ

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๓๐ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๗ ตามลำดับ

๔. ความพอเพียงของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๘ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๑๙ ตามลำดับ

๕. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๔ ถัดมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒๔ ตามลำดับ

๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาเป็นระดับเฉย ๆ ร้อยละ ๒๓ ถัดมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๕ ตามลำดับ

๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๒๑ ถัดมาเป็นระดับ เฉย ๆ ร้อยละ ๒๙ ตามลำดับ

๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ พบว่า ในประเด็นนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ ร้อยละ ๑๕ ถัดมาเป็นระดับ เฉย ๆ ร้อยละ ๓๕ ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจโดยภาพรวมในทัศนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ พบว่า โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับคะแนน ๑๕,๒๒๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๖