

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนตำบลบ้านไร่ ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ ราย ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ คือ แบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง

ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก

ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชาย	จำนวน ๔๑ คน	หญิง จำนวน ๕๙ คน
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน ๑๑ คน	
	๒๐-๔๐ ปี	จำนวน ๒๓ คน	
	๔๑-๖๐ ปี	จำนวน ๔๐ คน	
	๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๒๖ คน	

/ระดับ...

ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	จำนวน ๒๕ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	จำนวน ๑๔ คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน ๓๐ คน
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	จำนวน ๑๑ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน

อาชีพ

นักศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
ข้าราชการ	จำนวน ๒๐ คน
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑๐ คน
เกษตรกร	จำนวน ๓๔ คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๒๗ คน
อื่นๆ	จำนวน ๔ คน

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙ อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๗

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พองใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
รวม	๑๒๘	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
ร้อยละ	๒๕.๖	๕๓.๔๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๐๐

/ประเด็น...

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อ้อยาศัย)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มาขอรับบริการ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความ บอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
รวม	๒๑๑	๓๙๗	๒๔๘	๔๓	๐
ร้อยละ	๒๓.๔๗	๔๔.๑๖	๒๗.๕๙	๔.๗๘	๐.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ ของหน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
รวม	๗๘	๑๐๒	๑๕	๕	๐
ร้อยละ	๓๙.๐๐	๕๑.๐๐	๗.๕๐	๒.๕๐	๐.๐๐

/ประเด็น...

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อ้อยาศัย)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
รวม	๑๑๕	๒๘๖	๙๙	๐	๐
ร้อยละ	๒๓.๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ โดยภาพรวมของประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๓๔ ระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๑๒ ระดับพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๒.๑๕ ระดับพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๓๙ และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ -

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่บริการค่อนข้างคับแคบ
๒. รายละเอียด ควรมีเอกสารคู่มือแจ้งมากกว่านี้

.....