

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว
ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

การสำรวจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว ณ จุดบริการ (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว) ซึ่งผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้เข้ารับการอบรม 89 คน)

ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	55.1
หญิง	44	44.9
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.1 และ เพศหญิง จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.9

ตารางที่ 2 แสดงอายุของผู้มารับบริการ

อายุของผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00
20 – 30 ปี	15	15.3
31 – 40 ปี	56	57.1
41 ปีขึ้นไป	25	25.5
	98	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่าผู้มารับบริการ มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.5

ตารางที่ 3 แสดงการศึกษาของผู้มารับบริการมาติดต่อ

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	17.5
มัธยมศึกษา	55	56.7
ปริญญาตรี	23	23.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.1
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้มารับบริการ มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.7 และ รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 4 แสดงสถานะของผู้มารับบริการมาติดต่อ

สถานะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	42	42.3
บุคลากรภาครัฐ	5	5.2
บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
หน่วยงานทางการศึกษา	5	5.2
ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท	6	6.2
ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	8	8.2
ผู้นำชุมชน	23	23.7
อสม.	9	9.3
อื่นๆ โปรตระบุ	0	0.00
รวม	98	100.00

ตารางที่ 4 แสดงว่าผู้มารับบริการ มีสถานะเป็น ประชาชนทั่วไป จำนวนมากที่สุด จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.3 และ รองลงมาได้แก่ ผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 5 แสดงงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อใช้บริการ

ท่านติดต่องานใดกับอบต.	จำนวน	ร้อยละ
การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	18	18.37
การลงทะเบียนผู้สูงอายุ	4	4.08
การลงทะเบียนผู้พิการ	6	6.12
การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้	3	3.06
ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/บุค/ถม/ดิน	5	5.10
ขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	5	5.10
ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า	16	16.33
ชำระภาษี	6	6.12
จดทะเบียนพาณิชย์	3	3.06
การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง	10	10.20
ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย	7	7.14
การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง	6	6.12
ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่	0	0.00
ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ	4	4.08
ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ	0	0.00
ขอใช้บริการรถกระเช้า	1	1.02
การจัดซื้อจัดจ้างกับอบต.	4	4.08
อื่นๆ ไปรกระบุ	0	0.00
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ติดต่อเรื่องการลงทะเบียนเด็กแรกเกิด มากที่สุด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.37 และ รองลงมาได้แก่ ขอติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.33

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของอบต.

คำถาม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	90	91.84	7	7.14	1	1.02	0	0.00
2.อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก	80	81.63	18	18.37	0	0.00	0	0.00
3.โครงการอบรมต่างๆที่อบต.ฯ จัดขึ้น	79	80.61	18	18.37	1	1.02	0	0.00
4.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจอบต. ฯลฯ	81	82.65	16	16.33	1	1.02	0	0.00
5.ข้อมูลข่าวสารที่อบต.ประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ	88	89.80	9	9.18	1	1.02	0	0.00
6.ช่องทางการติดต่อกับอบต.ฯ เช่น ไลน์, เพจ ฯลฯ	87	88.78	9	9.18	2	2.04	0	0.00
7.ช่องทางการแสดงความคิดเห็น	87	88.78	10	10.20	1	1.02	0	0.00
8.ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน	91	92.86	5	5.10	2	2.04	0	0.00
9.การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	92	93.88	4	4.08	1	1.02	1	1.02
10.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	89	90.82	8	8.16	1	1.02	0	0.00
11.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	88.78	9	9.18	2	2.04	0	0.00
12.ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง	91	92.86	5	5.10	2	2.04	0	0.00
13.เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ	89	90.82	8	8.16	1	1.02	0	0.00
14.การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ	90	91.84	7	7.14	1	1.02	0	0.00
15.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	87	88.78	10	10.20	1	1.02	0	0.00
เฉลี่ยรวม		88.98		9.73		1.22		0.07

จากตารางที่ 6 พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่เฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.98

สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ลำดับ ที่เกินร้อยละ 70 ได้ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด

อันดับที่ 1 ได้แก่ ข้อ 9 การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.88

อันดับที่ 2 ได้แก่ ข้อ 8 ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และ ข้อ 12 ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง คิดเป็นร้อยละ 92.86

อันดับที่ 3 ได้แก่ ข้อ 1 อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และ ข้อ 14 การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 91.84

อันดับที่ 4 ได้แก่ ข้อ 10 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และข้อ 13 เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.82

บทสรุป เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณต่อไป ได้แก่

ควรพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ให้ขยับขึ้นมาสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป โดยการนำผลการสำรวจครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบ และหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ประเด็นคำถามในปีงบประมาณต่อไป

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานะผู้ตอบ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

ประชาชนทั่วไป บุคลากรภาครัฐ บุคลากรภาคเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
 หน่วยงานทางการศึกษา ผู้ประกอบการร้านค้า/หจก./บริษัท
 ผู้ปกครองเด็ก (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้นำชุมชน
 อสม. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านติดต่องานใดกับอบต.

การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด การลงทะเบียนผู้สูงอายุ
 การลงทะเบียนผู้พิการ การช่วยเหลือ/ประสานงานเรื่องผู้ยากไร้
 ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ขุด/ถม/ดิน ขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้าง
 ขอดัดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้า ชำระภาษี
 จดทะเบียนพาณิชย์ การขอรับการช่วยเหลือเรื่องภัยพิบัติ/ภัยแล้ง
 ขอใช้บริการรถกู้ชีพเพื่อรับ-ส่ง ผู้ป่วย การขอรับวัคซีนสำหรับสัตว์เลี้ยง
 ร้องทุกข์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
 ร้องทุกข์ร้องเรียนเรื่องทั่วไป เช่น เหตุรำคาญ, ถนนชำรุด ฯลฯ
 ขอใช้บริการรถกระเช้า การจัดซื้อจัดจ้างกับอบต.
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1.อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา				
2.อบต.ปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านอย่างเป็นธรรมและไม่เลือก				
3.โครงการอบรมต่างๆที่อบต.ฯ จัดขึ้น				
4.ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น เว็บไซต์, เพจอบต.ฯ ฯลฯ				
5.ข้อมูลข่าวสารที่อบต.ประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ				
6.ช่องทางการติดต่อกับอบต.ฯ เช่น ไลน์, เพจ ฯลฯ				
7.ช่องทางการแสดงความคิดเห็น				
8.ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน				
9.การอธิบาย การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่				
10.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม				
11.มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12.ความชัดเจนของป้ายแสดงขั้นตอน/แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้อง				
13.เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอรับบริการ				
14.การขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำด้านต่างๆ				
15.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ				

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบขณะรับบริการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงแก้ว