

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

(เดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	ชาย จำนวน ๒๓ คน	หญิง จำนวน ๒๗ คน
๒. อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๔ คน
	๒. ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	จำนวน ๑๓ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖-๕๕ ปี	จำนวน ๒๓ คน
	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓. การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๗ คน
	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๗ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๖ คน
	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน
	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
๔. อาชีพ	๑. เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน
	๒. ลูกจ้าง	จำนวน ๖ คน
	๓. รับราชการ	จำนวน ๘ คน
	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๗ คน
	๕. อื่นๆ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๖ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก (คน)	ดี (คน)	พอใช้ (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๘	๒๒	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๓	๒๗	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๐	๓๐	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๓๐	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๙	๓๑	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๖	๒๔	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๖	๒๔	๐	๐
๘	มีการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๓	๒๗	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

☞ กลุ่มผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ จะมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

☞ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ

➢ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน
➢ มีผู้ตรวจแบบสอบถามเรื่องการป้ปายประชาสัมพันธ์และป้ปายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๘ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา

➢ รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้องการ และมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๖ คน

➢ ลำดับต่อมาคือมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดีมาก ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๓ คน

➢ มีความสุภาพในการให้บริการ ระดับดีมาก จำนวน ๒๐ คน

➢ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ระดับดีมาก จำนวน ๒๐ คน

➢ การจัดสถานที่รอให้บริการ พอใจในระดับดีมาก ที่มีค่าคะแนนต่ำสุด

☞ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีที่รองรับในการให้บริการให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ การจัดมุมหนังสือพิมพ์ ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๖ ดี ร้อยละ ๔๔
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๐ ดี ร้อยละ ๖๐
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาด และมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๘
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๘
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔

/ ข้อเสนอแนะ...

๓. ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางคนที่เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที่ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดีขึ้น
ยิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ควรจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ
๒. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ หรือหนังสือพิมพ์
๓. ควรจัดมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
๕. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง