

คู่มือ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า

คำอธิบาย แบบประเมินความพึงพอใจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอเป็นภาพรวมและจะไม่
มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากร (N=220)

ลักษณะทางประชากร		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	87	29.55
	หญิง	133	60.45
อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี	12	5.45
	26-35 ปี	23	10.45
	36-45 ปี	37	16.82
	46-55 ปี	32	14.55
	56 ปีขึ้นไป	116	52.73
สถานภาพ	โสด	43	19.55
	สมรส	146	66.36
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	31	14.09
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	9	4.09
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	10.45
	ค้าขาย	19	8.64
	เกษตรกร	114	51.82
	รับจ้าง	52	23.64
	อื่นๆ	3	1.36
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	87	39.55
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่าอนุปริญญา/ปวส/เทียบเท่า	68	30.91
	ปริญญาตรี	64	29.09
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.45

การแปลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบุงคล้า

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 96.36
- 2) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 87.27
- 3) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 97.73
- 4) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 99.09
- 5) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 90.00

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.09 พึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- 1) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 92.72
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 89.55
- 3) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 96.82
- 4) ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 95.91

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 พึงพอใจมากที่สุด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 98.18
- 2) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 96.36
- 3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 96.64
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ
= ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 98.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.34 พึงพอใจมากที่สุด

สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ	216 (98.18)	4 (1.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2) ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการ	212 (96.36)	6 (2.73)	2 (0.91)	0 (0.00)	0 (0.00)
3) ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ	217 (96.64)	3 (1.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	216 (98.18)	4 (1.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
ช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางติดต่อขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมล ฯลฯ	211 (95.91)	7 (3.18)	2 (0.91)	0 (0.00)	0 (0.00)
2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	201 (91.36)	10 (4.55)	9 (4.09)	0 (0.00)	0 (0.00)
3) มีจุดบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)	198 (90.00)	11 (5.00)	8 (3.64)	3 (1.36)	0 (0.00)
4) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	209 (95.00)	8 (3.64)	3 (1.36)	0 (0.00)	0 (0.00)

- ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. ไม่พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขณะมาติดต่อกัน ท างานล่าช้า
2. ขาดการประชาสัมพันธ์ในด้านจัดเก็บภาษี
3. รอเจ้าหน้าที่นาน พักเที่ยงเลยเวลา
4. เจ้าหน้าที่มาทำงานสาย

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า (N=220)

*หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ

ร้อยละ 0 – 20 พึงพอใจน้อยที่สุด

ร้อยละ 21– 40 พึงพอใจน้อย

ร้อยละ 41 – 60 พึงพอใจปานกลาง

ร้อยละ 61 – 80 พึงพอใจมาก

ร้อยละ 81 – 100 พึงพอใจมากที่สุด

รายการประเมิน	5	4	3	2	1
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	212 (96.36)	7 (3.18)	1 (0.46)	0 (0)	0 (0)
2) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	192 (87.27)	14 (6.36)	9 (4.09)	3 (1.37)	2 (0.91)
3) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	215 (97.73)	3 (1.36)	2 (0.91)	0 (0.00)	0 (0.00)
4) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	218 (99.09)	2 (0.91)	0 (0)	0 (0.00)	0 (0.00)
5) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	198 (90.00)	9 (4.09)	13 (5.91)	0 (0.00)	0 (0.00)
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	204 (92.72)	6 (2.73)	7 (3.18)	2 (0.91)	1 (0.46)
2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้ ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	197 (89.55)	14 (6.36)	9 (4.09)	0 (0.00)	0 (0.00)
3) การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยความเสมอภาค	213 (96.82)	7 (3.18)	0 (0)	0 (0.00)	0 (0.00)
4) ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	211 (95.91)	5 (2.27)	4 (1.82)	0 (0.00)	0 (0.00)

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลการใช้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ (N=220)

ข้อมูลการใช้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
1.ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)	1 ครั้ง/ปี	42	19.09
	2-3 ครั้ง/ปี	97	44.09
	4-5 ครั้ง/ปี	35	15.91
	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	46	20.91
2. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า เรื่องใด	งานสวัสดิการสังคม	52	23.64
	งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	64	29.09
	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	23	10.45
	งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	19	8.64
	งานร้องเรียนร้องทุกข์	20	9.09
	งานโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งปลูกสร้าง	42	19.09
	อื่นๆ	0	0.00
3. จากข้อ 2 ท่านติดต่อช่องทางไหน	สำนักงาน	204	92.73
	โทรศัพท์	16	7.27
	อื่นๆ	0	0.00
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ(ส่วนใหญ่)	08.30-12.00 น.	119	54.09
	12.01-16.30 น.	101	45.91
	อื่นๆ	0	0.00

การแปลผลการประเมินของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2-3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 44.09
- ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า เรื่องใด ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 29.09
- จากข้อ 2 ท่านติดต่อช่องทางไหน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงาน ร้อยละ 92.73
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ(ส่วนใหญ่) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลา 08.30 - 12.00 น. ร้อยละ 54.09

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) มีช่องทางติดต่อขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ
=ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฟังพอใจมากที่สุด ร้อยละ 95.91
- 2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสมเข้าใจง่าย
=ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฟังพอใจมากที่สุด ร้อยละ 91.36
- 3) มีจุดบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)
=ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฟังพอใจมากที่สุด ร้อยละ 90.00
- 4) ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
=ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฟังพอใจมากที่สุด ร้อยละ 95.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.07 ฟังพอใจมากที่สุด
การแปลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า มีการ
ประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านช่องทางการให้บริการ
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 94.56 ฟังพอใจมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายพงษ์ศักดิ์ ศรีสูงเนิน)


ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า.....


(นางชนาภา สุภักดิ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า.....


(นายวสันต์ กล้าแท้)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า