

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนในตำบลบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๗๕ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ด้านที่ ๑ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ปรับปรุง

ระดับ ๒ หมายถึง ปานกลาง

ระดับ ๓ หมายถึง ดี

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๑๒	๖๔.๐๐
หญิง	๖๓	๓๖.๐๐
รวม	๑๗๕	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๙ ปี	๕	๑.๘๖
๑๙ - ๒๕ ปี	๒๓	๑๓.๑๔
๒๖ - ๓๕ ปี	๒๒	๑๒.๕๘
๓๖ - ๕๐ ปี	๔๒	๒๔.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๘๓	๔๗.๔๓
รวม	๑๗๕	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๗๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ อายุมากกว่า มากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๓

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการ		ระดับความพึงพอใจ		
		องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง		
		ดี (๓)	ปานกลาง (๒)	ปรับปรุง (๑)
๑	๑. ด้านผู้ให้บริการ			
	๑.๑ พุดจาสภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๒	๘๓	๐
	๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๙๒	๘๓	๐
	๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๒	๘๓	๐
	รวม	๒๗๖	๒๔๙	๐
	ร้อยละ	๙๒.๐๐	๘๓.๐๐	๐.๐๐
๒	๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๙๘	๗๗	๐
	๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน	๘๗	๔๐	๔๘
	๒.๓ การให้บริการแต่ละขั้นตอนนี้มีความรวดเร็ว	๙๕	๘๐	๐
	รวม	๒๘๐	๑๙๗	๔๘
	ร้อยละ	๙๓.๓๓	๖๕.๖๗	๑๖.๐๐

รายการ		ระดับความพึงพอใจ		
		องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง		
		ดี (๓)	ปานกลาง (๒)	ปรับปรุง (๑)
๓	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
	๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ	๗๕	๑๐๐	๐
	๓.๒ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น web site ป้ายประกาศ ฯลฯ	๔๐	๙๕	๔๐
	๓.๓ สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก	๖๓	๘๒	๐
	รวม	๑๗๕	๒๗๗	๔๐
	ร้อยละ	๕๘.๓๓	๙๒.๓๓	๑๓.๓๓
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๘๑.๒๒	๘๐.๓๓	๙.๗๘

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านผู้ให้บริการ

- ดี ร้อยละ ๙๒.๐๐
- ปานกลาง ร้อยละ ๘๓.๐๐
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ดี ร้อยละ ๘๓.๓๓
- ปานกลาง ร้อยละ ๖๕.๖๗
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ดี ร้อยละ ๕๘.๓๓
- ปานกลาง ร้อยละ ๙๒.๓๓
- ปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ความพึงพอใจดี ร้อยละ ๙๒.๐๐, พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘๓.๐๐ และเห็นควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับความพึงพอใจดีที่สุด คือ ระดับ ๓ (พึงพอใจดี ร้อยละ ๙๒.๐๐)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-๑๙ ควรจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ หรือการให้บริการแบบออนไลน์

