

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเทล อำเภอกะปง จังหวัดพังงา

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทล ได้มีการให้บริการต่อประชาชน ในภารกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทลในด้านต่างๆ เช่น การรับลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การรับลงทะเบียน เพื่อรับเบี้ยความพิการ การรับลงทะเบียนเพื่อรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ซึ่งเป็นจุดให้บริการที่ จะต้องพบปะและชี้แจงให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนผู้มาติดต่อ สำนักงานปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลเทล จึงได้จัดให้มีการทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทล สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน เมษายน ๒๕๖๔ โดยมีผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน ๑๖ คน ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓	๑๘.๗๕
หญิง	๑๓	๘๑.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙ ปี	-	๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๑	๖.๒๕
๓๐ - ๓๙ ปี	๑	๖.๒๕
๔๐ - ๔๙ ปี	๑	๖.๒๕
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๑	๖๘.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๑๒.๕๐
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ รองลงมา คือ ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และ ช่วงอายุ ๒๐ - ๒๙ ปี , ช่วงอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี , ช่วงอายุ ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ และช่วงอายุ ๑๕ - ๑๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพทำงานในปัจจุบัน

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๐	-
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๐	-
ผู้ประกอบการ	๐	-
ชาวประมง	๐	-

/ประเภท....

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	๐	-
นักเรียน/นักศึกษา	๐	-
อื่นๆ (ระบุ) ทำสวน,ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๖	๑๐๐
รวม	๑๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพทำงานในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในประเภทอื่นๆ (ทำสวน,ไม่ได้ประกอบอาชีพ) คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ดังนี้

- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับดีเยี่ยม
- ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับดี
- ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง
- ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับควรปรับปรุง
- ๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับวิกฤต

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจ

ข้อที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		พอใจมากที่สุด ๕	พอใจมาก ๔	พอใจปานกลาง ๓	พอใจน้อย ๒	พอใจน้อยที่สุด ๑		
๒.๑	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑)	การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓ (๘๑.๒๕)	๓ (๑๒.๕๐)	๐	๐	๐	๔.๘๑	ดีเยี่ยม
๒)	ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๑๔ (๘๗.๕๐)	๒ (๑๒.๕)	๐	๐	๐	๔.๘๘	ดีเยี่ยม
๓)	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๔)	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๒.๒	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
๑)	การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๑๕ (๙๓.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๙๔	ดีเยี่ยม
๒)	ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม

/ข้อที่....

ข้อที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์
		พอใจมากที่สุด ๕	พอใจมาก ๔	พอใจปานกลาง ๓	พอใจน้อย ๒	พอใจน้อยที่สุด ๑		
๓)	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๖ (๑๐๐)	๐)	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๔)	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๕)	สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๑๕ (๙๓.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๙๔	ดีเยี่ยม
๒.๓	สิ่งอำนวยความสะดวก							
๑)	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ	๑๔ (๘๗.๕๐)	๑ (๖.๒๕)	๑ (๖.๒๕)	๐	๐	๔.๘๑	ดีเยี่ยม
๒)	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๑๕ (๙๓.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๙๔	ดีเยี่ยม
๓)	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ห้องสุชา เป็นต้น	๑๕ (๙๓.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๙๔	ดีเยี่ยม
๔)	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุชา เป็นต้น	๑๕ (๙๓.๗๕)	๑ (๖.๒๕)	๐	๐	๐	๔.๙๔	ดีเยี่ยม
๕)	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๒.๔	คุณภาพการให้บริการ							
๑)	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๒)	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม
๓)	ผลการให้บริการในภาพรวม	๑๖ (๑๐๐)	๐	๐	๐	๐	๕	ดีเยี่ยม

จากตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ย ๕

๓. ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๑) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- ไม่มี

๒) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี

๓) คำชมเชยของการให้บริการ

- ไม่มี

โดยภาพรวมสรุปได้ว่า การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน ในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเหลในด้านต่างๆ เช่น การรับลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การรับลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยความพิการ การรับลงทะเบียนเพื่อรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ซึ่งเป็นจุดให้บริการที่จะต้องพบปะและชี้แจงให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนผู้มาติดต่อ โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และระดับพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย ๕ (ดีเยี่ยม)