

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่ มีจำนวน ๑๘๘ คน รายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นมา ประชาชนมารับบริการที่ อบต.ซับใหญ่ ประมาณ ๑ ครั้งต่อปี

ตารางที่ ๑ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลซับใหญ่

เวลา	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๔๖	๒๔.๔๗
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๘๔	๔๔.๖๘
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๓๘	๒๐.๒๑
๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ	๒๐	๑๐.๖๔
รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๗๖	๔๐.๔๓
	หญิง	๑๑๒	๕๙.๕๗
	รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐
อายุ	ไม่เกิน ๔๐ ปี	๕๑	๒๗.๑๓
	๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๑๓.๓๐
	๕๑-๖๐ ปี	๕๘	๓๐.๘๕
	๖๑ ปีขึ้นไป	๕๔	๒๘.๗๒
	รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐
สถานภาพ	โสด	๒๕	๑๓.๓๐
	สมรส	๑๓๔	๗๑.๖๘
	ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๙	๑๕.๐๒
	รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๘๘	๕๖.๘๑
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๑	๒๗.๑๓
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๕	๗.๕๘
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๕	๑๓.๓๐
	ปริญญาตรี	๘	๔.๒๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕๓
	รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐
อาชีพประจำ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๒.๑๓
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖	๓.๑๙
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๙	๑๐.๑๑
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑	๐.๕๓
	นักเรียน/นักศึกษา	๗	๓.๗๒
	รับจ้างทั่วไป	๒๘	๑๔.๘๙
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๕	๒.๖๖
	เกษตรกร/ประมง	๑๑๗	๖๒.๒๓
	ว่างงาน	๑	๐.๕๓
	อื่นๆ....	-	-
	รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐
รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๓๔	๑๘.๐๙
	๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๓	๕๔.๗๙
	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๑	๑๑.๑๗
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๖.๙๑
	สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๘.๐๔
	รวม	๑๘๘	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในคุณภาพของหน่วยงานด้านต่างๆ

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๙.๕๗	๗๐.๗๔	๑๐.๑๑	๗.๔๕	๒.๑๓
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๖.๔๙	๖๑.๑๗	๑๒.๗๗	๖.๓๘	๓.๑๙
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๔.๒๖	๒๗.๑๓	๘.๕๑	๘.๕๑	๑.๑๐

ตารางที่ ๓ ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในคุณภาพของหน่วยงานด้านต่างๆ (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๖.๗๐	๔๒.๕๕	๑๓.๓๐	๕.๘๕	๑.๖๐
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๕.๖๔	๒๖.๐๖	๒๗.๑๓	๑๐.๑๑	๑.๐๖
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๒.๔๕	๔๐.๔๓	๑๗.๕๕	๕.๘๕	๓.๗๒
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)	๓๔.๕๗	๓๗.๒๓	๑๘.๖๒	๗.๕๕	๒.๑๓
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๘.๘๓	๓๑.๙๑	๑๘.๖๒	๗.๙๘	๒.๖๖
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๖.๗๐	๓๓.๕๑	๑๘.๖๒	๗.๙๘	๓.๑๙
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๘.๘๓	๔๐.๙๖	๑๓.๘๓	๒.๖๖	๓.๗๒
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๑.๓๘	๔๒.๕๕	๒๑.๒๘	๓.๑๙	๑.๖๐
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐.๔๓	๔๒.๕๕	๑๓.๘๓	๒.๑๓	๑.๐๖
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๒.๙๘	๙.๕๗	๕.๘๕	๑.๐๖	๐.๕๓
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๓.๓๐	๖๑.๑๗	๑๓.๓๐	๙.๐๔	๓.๑๙
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๑.๙๑	๔๒.๕๕	๙.๕๗	๙.๕๗	๖.๓๘
๔."ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘.๐๙	๖๑.๑๗	๑๐.๖๔	๖.๙๑	๓.๑๙
๕."คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓๑.๓๘	๓๕.๑๑	๒๒.๓๔	๖.๙๑	๔.๒๖
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔.๕๗	๓๒.๙๘	๒๑.๒๘	๗.๙๘	๓.๑๙
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔.๕๗	๔๓.๖๒	๑๒.๗๗	๗.๕๕	๑.๖๐
๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๐.๔๓	๓๗.๒๓	๑๒.๒๓	๗.๙๘	๒.๑๓
<b>ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๗๗.๖๖	๑๔.๓๖	๕.๓๒	๒.๑๓	๐.๕๓
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๗๑.๘๑	๑๙.๑๕	๕.๘๕	๒.๑๓	๑.๐๖
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๐.๓๒	๗.๕๕	๘.๕๑	๒.๖๖	๑.๐๖

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของงานบริการด้านต่างๆ ดังนี้

๑) งานส่งเสริมอาชีพ อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพนอกภาคการเกษตรพร้อมกับการหาตลาดให้ด้วย

๒) งานบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สนามเด็กเล่นชำรุด บางศูนย์มีสนามเด็กเล่นแต่ก็เก่าอาจเกิดอันตรายแก่บุตรหลานได้ อยากให้จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยให้เด็ก เช่น การมีรั้วรอบขอบชิด ที่นั่งของผู้ปกครองมีน้อย อาคารและสถานที่ไม่มีความสวยงาม อยากให้รักษาความสะอาดของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มาก ตัดหญ้าให้สะอาดอยู่เสมอเนื่องจากกลัวสัตว์เลื้อยคลานมีพิษ ขอให้ปรับปรุงเรื่องสื่อการเรียนการสอนด้วย อยากให้มีรถรับ-ส่งเด็ก

๓) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยากให้มีการอบรมเรื่องการระงับอัคคีภัยในครัวเรือน ในสถานศึกษา อบรมทักษะในการหนีไฟ การส่งน้ำเพื่อการบริโภคอุปโภคอยากให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว แม้จะเป็นวันเสาร์อาทิตย์ก็ตาม และเมื่อเกิดเหตุวาดภัยขอให้เร่งช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว รวมถึงจัดให้มีผู้อยู่เวรยามเมื่อมีผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินด้วย

๔) งานบริการด้านประปา น้ำประปามีฝุ่น ดินโคลน ตะกอนเยอะ ท่อประปาอุดตัน และท่อแตกชำรุดบ่อยเพราะฝังไม่ลึก ไม่ใส่คลอรีนในกระบวนการผลิตน้ำประปา น้ำขุ่น น้ำขาดช่วง ไม่พอใช้ โดยเฉพาะในช่วงหน้าแล้ง มีตะไคร่น้ำเยอะ อยากให้ล้างบ่อน้ำ บางครั้งการเก็บค่าน้ำ ผู้เก็บมาไม่ตรงเวลา สองถึงสามเดือนมาเก็บหนึ่งครั้ง ชาวบ้านอยากให้เก็บทุกเดือนหากนานๆ มาเก็บสักครั้งจะไม่มีเงินพอที่จะจ่าย และเมื่อมาเก็บครั้งต่อไปก็กลัวว่าชาวบ้านไม่เสียค่าน้ำ

๕) งานอำนวยความสะดวกบริการด้านสถานที่ มีห้องน้ำน้อยเกินไป ห้องประชุมเล็กมีเสากะกาะ ที่จอดรถน้อย

๖) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรเก็บขยะมูลฝอยตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ รักษาความสะอาดบริเวณที่สาธารณะ การป้องกันผลกระทบจากการกำจัดขยะที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของชุมชนในระยะยาว ความไม่พอเพียงของถังขยะเพื่อรองรับขยะมูลฝอย การซ่อมบำรุงถังขยะเก่าและการจัดหาถังขยะใหม่เพื่อทดแทนถังขยะเก่า

๗) งานบริการด้านโยธา ควรบำรุงรักษาถนนที่ชำรุดเสียหายให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ เพื่อความปลอดภัยของประชาชน การจัดทำมีป้ายจราจรหรือสัญญาณจราจรเพื่อให้ข้อมูลและเพื่อเตือนภัย อยากให้ถนนไม่เป็นฝุ่น ให้นถนนภายในหมู่บ้านและถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลาดยางหรือถนนคอนกรีตทั้งหมด เพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขอให้ดูแลซ่อมแซมให้ใช้งานได้อยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๘) งานบริการจัดเก็บภาษี ขอให้มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่