

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง

องค์การบริหารส่วนตำบลยะรังอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชน ในพื้นที่ตำบลยะรัง และเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ โดยอาศัยเครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจในการประเมินผล โดยสามารถนำผลการดำเนินงานไปแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การบริการประชาชนอย่าง โปร่งใสและราบรื่น

การประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ทำกรวิเคราะห์ จำนวน ๑๐๐ คน องค์การบริหารส่วนตำบลยะรังได้จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้น เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในเรื่องที่ขอรับบริการ และตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการประเมินโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เข้ารับบริการหรือติดต่อ ราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๒๐ คน โดยข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และที่อยู่อาศัย ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (n = ๑๒๐)

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	เพศ	ชาย	๔๑
		หญิง	๗๙
๒	อายุ (ปี)	๐ - ๒๐ ปี	๐
		๒๑ - ๔๐ ปี	๓๗
		๔๑ - ๖๐ ปี	๖๘
		๖๑ ปีขึ้นไป	๑๕
๓	ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑๕
		ประถมศึกษา	๒๘
		มัธยมศึกษา	๒๓
		อนุปริญญา/ปวส.	๑๗
		ปริญญาตรี	๒๕
		สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒
๕	อาชีพ		

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	เกษตรกร	๓๕	๒๙.๑๖
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๒๒.๕
	ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง	๑๕	๑๒.๕๐
	รับราชการ	๒๔	๒๐.๐๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๑๕.๘๓
๕	ที่อยู่อาศัย		
	หมู่ที่ ๑ บ้านกรือเซะ	๑๕	๑๒.๕๐
	หมู่ที่ ๒ บ้านยี่แระ	๑๗	๑๔.๑๖
	หมู่ที่ ๓ บ้านปราแ	๗	๕.๘๓
	หมู่ที่ ๔ บ้านพงกัว	๑๘	๑๕.๐๐
	หมู่ที่ ๕ บ้านพงस्ता	๓๗	๓๐.๘๓
	หมู่ที่ ๖ บ้านต้นทุเรียน	๒๖	๒๑.๖๖

จากตาราง ๑ ผลการพิจารณาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง จำนวน ๑๒๐ คน ส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๓ ซึ่งมีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๖ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๔ ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๖ รองลงมา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ ๕ บ้านพงस्ता มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ รองลงมา หมู่ที่ ๖ บ้านต้นทุเรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๖ ตามลำดับ

๒. ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในเรื่องที่ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
 ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๘	๑๕.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๗	๕.๘๓
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓๒	๒๖.๖๖
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑๘	๑๕.๐๐
การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล	๑๐	๘.๓๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๗	๕.๘๓
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓	๑๐.๘๓
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๔.๑๖
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๘.๓๓

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการ มากที่สุด การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ รองลงมา การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการและการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขั้นตอนการจัดกิจกรรม

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D	แปลผล
		ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
๑	พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกาย สุภาพ กางวางตัวเรียบร้อย	๒๗	๘๐	๑๓	๐	๐	๔.๕๓	๐.๘๑	มาก ที่สุด
๒	บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐	๖๙	๓๐	๐	๐	๔.๒๕	๑.๐๙	มาก
๓	ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔๗	๖๓	๑๐	๐	๐	๔.๐๗	๑.๐๕	มาก
๔	สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๑๗	๗๐	๓๐	๓	๐	๔.๖๓	๐.๖๖	มาก ที่สุด
๕	มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๕๓	๔๗	๑๘	๒	๐	๔.๔๔	๐.๙๒	มาก
๖	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๕	๔๐	๑๔	๑	๐	๔.๐๑	๑.๐๒	มาก
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘	๘๐	๑๐	๒	๐	๔.๕๓	๐.๘๑	มาก ที่สุด
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๒.๕๐	๗๕.๐๐	๑๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๐.๙๔	มาก ที่สุด
๙	มีระยะเวลาในการบริการอย่าง ชัดเจน	๘๙	๑๒	๖	๒	๑๑	๔.๕๐	๐.๙๑	มาก ที่สุด
๑๐	มีระบบการติดตาม ในการ ให้บริการเรื่องต่างๆ	๓๕	๕๖	๑๕	๖	๘	๔.๒๑	๑.๐๗	มาก

จากตาราง ๓ ผลการพิจารณาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยะรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาพุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ กางวางตัวเรียบร้อย และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ ตามลำดับ

๓. ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- ๓.๑ มีการให้บริการนอกสถานที่ เป็นการเพิ่มกิจกรรมการให้บริการประจำปี
- ๓.๒ เพิ่มเติมการแก้ไขปัญหาให้ทันที่