รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ อำเภอราชสาส์น จังหวัดฉะเชิงเทรา

****

<u>บทสรุปการดำเนินการ</u>

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๒๐ ตัวอย่าง รายละเอียดจำแนกได้ดังนี้

<u>ตอนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๔๖	๓๘.๓๓
- หญิง	๗๔	๖๑.๖๗
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๕.๘๔
- ๒๐ – ๓๐ ปี	๒๑	๑๗.๕๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๒๕.๐๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๒	๑๘.๓๓
- ๕๑ – ๖๐ ปี	๒๒	๑๘.๓๓
- มากกว่า ๖๐ ปี	๑๘	๑๕.๐๐
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**
๓. สถานภาพสมรส		
- โสด	๓๑	๒๕.๘๓
- สมรส	๖๓	๕๒.๕๐
- หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๖	๒๑.๖๗
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**
๔. การศึกษา		
- ไม่ได้เรียน	๑๓	๑๐.๘๓
- ประถมศึกษา	๔๖	๓๘.๓๓
- มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๑๗.๕๐
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๗	๑๔.๑๘
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๐	๘.๓๓
- ปริญญาตรี	๑๓	๑๐.๘๓
- ปริญญาโท	๐	๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๖๖
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๑	๑๗.๕๐
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓	๒.๕๐
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๓	๑๐.๘๓
- นักเรียน/นักศึกษา	๖	๕.๐๐
- รับจ้างทั่วไป	๒๖	๒๑.๖๗
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๗	๕.๘๔
- เกษตรกร (เลี้ยงสัตว์) /ประมง	๑๓	๑๐.๘๓
- ทำนา/ทำสวน/ทำไร่	๒๔	๒๐.๐๐
- ว่างงาน	๓	๒.๕๐
- พระภิกษุ/นักบวช	๒	๑.๖๖
- อื่น ๆ	๐	๐
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ ผลการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ ช่วงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ สถานภาพสมรสจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ การศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗

<u>ตอนที่ ๒</u> ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ ๒ : ข้อมูลเบื้องต้น

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
- ๑ ครั้ง / เดือน	๙	๗.๕๐
- ๒ - ๓ ครั้ง / เดือน	๑๘	๑๕.๐๐
- ๑ – ๒ ครั้ง / ปี	๕๓	๔๔.๑๗
- ๓ – ๔ ครั้ง / ปี	๓๐	๒๕.๐๐
- ๕ – ๖ ครั้ง / ปี	๓	๒.๕๐
- มากกว่า ๖ ครั้ง / ปี	๗	๕.๘๓
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด		
- ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๕๖	๔๖.๖๗
- ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๔๒	๓๕.๐๐
- ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๑๗	๑๔.๑๗
- ๑๔.๐๑ น. – เวลาปิดทำการ	๕	๔.๑๖
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

ตารางที่ ๒ : ข้อมูลเบื้องต้น (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
๓. เรื่องที่มารับบริการมากที่สุด		
- ชำระภาษี	๒๐	๑๖.๖๗
- เข้าร่วมประชุม	๑๒	๑๐.๐๐
- เข้าร่วมอบรม	๑๖	๑๓.๓๓
- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕	๑๒.๕๐
- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	๗	๕.๘๓
- ลงทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๔	๑๑.๖๗
- ขออนุญาตงานก่อสร้าง	๗	๕.๘๓
- ภาษีสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร	๕	๔.๑๖
- ภาษีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๗	๕.๘๓
- แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๕	๔.๑๖
- บริการอินเตอร์เน็ตตำบล	๒	๑.๖๖
- ขอสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์	๒	๑.๖๖
- สมัครเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.	๓	๒.๕๐
- จดทะเบียนพาณิชย์	๔	๓.๓๓
- อื่นๆ โปรดระบุ	๑	๐.๘๓
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒ ข้อมูลเบื้องต้น ผลการประเมิน พบว่า ความถี่ของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ๑ – ๒ ครั้ง / ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๗ รองลงมาคือ ๓ - ๔ ครั้ง/ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมาคือ ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการชำระภาษีมากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมาคือ เข้าร่วมอบรม จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

<u>ตอนที่ ๓</u> ประเด็นการประเมิน มี ๓ ด้าน คือ

๑. ด้านประบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยกำหนดช่วงเป็นระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ คือ

ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๑
ความพึงพอใจ	น้อย	มีคะแนนในระดับ ๒
ความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีคะแนนในระดับ ๓
ความพึงพอใจ	มาก	มีคะแนนในระดับ ๔
ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีคะแนนในระดับ ๕

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๒๐ ตัวอย่าง กำหนดเป็นช่วง ดังนี้

๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	น้อยที่สุด
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	น้อย
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	ปานกลาง
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	มาก
๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ระดับ	มากที่สุด

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๓	๐.๖๔	๘๔.๖๗	มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๖๕	๘๔.๓๓	มาก
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๒๔	๐.๖๕	๘๔.๘๓	มาก
๔	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๑๘	๐.๖๐	๘๓.๕๐	มาก
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๐๙	๐.๖๑	๘๑.๘๓	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๐๙	๐.๕๙	๘๑.๘๓	มาก
	รวมค่าเฉลี่ย	**๔.๑๘**	**๐.๕๔**	**๘๓.๕๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๓ ประเด็นการประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รวมทุกข้อ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสูงสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๓ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๗ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๓

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ**

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๒	๐.๖๔	๘๔.๓๓	มาก
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๔.๒๔	๐.๖๒	๘๔.๘๓	มาก
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๒	๐.๖๐	๘๔.๓๓	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๒๘	๐.๕๕	๘๕.๕๐	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๙	๐.๕๒	๘๕.๘๓	มาก
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๓๓	๐.๕๗	๘๖.๕๐	มาก
	รวมค่าเฉลี่ย	**๔.๒๖**	**๐.๔๔**	**๘๕.๒๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ ประเด็นการประเมินด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รวมทุกข้อ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๒ ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสูงสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๓

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๕	๐.๕๓	๘๗.๐๐	มาก
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๖	๐.๕๔	๘๖.๕๐	มาก

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)				
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๓๒	๐.๕๓	๘๖.๓๓	มาก
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๕๔	๘๖.๕๐	มาก
๕	“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๓๓	๐.๕๒	๘๖.๕๐	มาก
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๓๑	๐.๕๖	๘๖.๑๗	มาก
๗	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๑๒	๐.๕๕	๘๒.๓๓	มาก
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๐๓	๐.๗๑	๘๐.๖๗	มาก
	รวมค่าเฉลี่ย	**๔.๒๖**	**๐.๔๔**	**๘๕.๒๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๕ ประเด็นการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทุกข้อ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งอยู่ในระดับ มาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจระดับสูงสูงสุด คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๗

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖