สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ
ที่ รน ๗๓๒๐๑/๖๖๗ **วันที่** ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น สำนักปลัดจึงสุ่มตัวอย่างจากประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และขอรายงานผลดังกล่าวให้ทราบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกพร แก้วกับทอง)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางนวรัตน์ เทพประดิษฐ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

(นายคะเณ ทองพรุสยาม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

- ทราบ

(นายพินัย ขุมเพชร)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ

.....

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุต่อเดือน (ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2562)

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	76	76.00
2 ครั้งต่อเดือน	19	19.00
3 ครั้งต่อเดือน	5	5.00
4 ครั้งต่อเดือน	1	1.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมะมุ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา ใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาใช้บริการ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีผู้มาใช้บริการ 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	32	32.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	23	23.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	16	16.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	23.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	17.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	5	05.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	09.00
เกษตรกร/ประมง	6	06.00
ว่างงาน	0	00.00
อื่นๆ	6	06.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22.00
5,000 – 10,000	35	35.00
10,001 – 15,000	26	26.00
15,001 – 20,000	13	13.00
สูงกว่า 20,000	4	04.00
รวม	100	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 04.00

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	19 (19.00)	73 (73.00)	8 (08.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.11	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	24 (24.00)	64 (64.00)	22 (22.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.42	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	23 (23.00)	61 (61.00)	16 (16.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.07	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	41 (41.00)	52 (52.00)	7 (07.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.34	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	34 (34.00)	55 (55.00)	11 (11.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.23	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	26 (26.00)	66 (66.00)	8 (08.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.18	มาก
รวม						4.23	มาก

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ							
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	27 (27.00)	69 (69.00)	4 (04.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.23	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	36 (36.00)	54 (54.00)	10 (10.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.26	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31 (31.00)	64 (64.00)	5 (05.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.26	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	28 (28.00)	58 (58.00)	13 (13.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.11	มาก

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	47 (47.00)	49 (49.00)	4 (04.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.43	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	59 (59.00)	35 (35.00)	6 (06.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.53	มาก
รวม						4.3	มาก

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>							
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	35 (35.00)	55 (55.00)	10 (10.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.25	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	40 (40.00)	55 (55.00)	5 (05.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.35	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	29 (29.00)	53 (53.00)	17 (17.00)	1 (01.00)	0 (00.00)	4.01	มาก
4. ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	37 (37.00)	28 (28.00)	35 (35.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.02	มาก
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	31 (31.00)	35 (35.00)	34 (34.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	3.97	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	34 (34.00)	49 (49.00)	17 (17.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.17	มาก
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	35 (35.00)	58 (58.00)	7 (07.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.28	มาก
8. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	20 (20.00)	61 (61.00)	19 (19.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.01	มาก
รวม						4.14	มาก

ข้อความ	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	27 (27.00)	65 (65.00)	7 (07.00)	1 (01.00)	0 (00.00)	4.16	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	23 (23.00)	65 (65.00)	12 (12.00)	0 (00.00)	0 (00.00)	4.11	มาก
3. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	14 (14.00)	64 (64.00)	20 (20.00)	2 (02.00)	0 (00.00)	3.86	มาก
รวม						4.04	มาก
รวม						4.18	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ องค์การบริการส่วนตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พึงพอใจสูงที่สุดคือ การได้รับบริการตรงต่อตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะอื่นๆ

<u>ตารางที่ 7</u> สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ” ในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้บริการ “ประทับใจ”	จำนวน (คน)
ความรวดเร็วและระบบการให้บริการ	7
การดูแลและช่วยเหลือประชาชน	5
สถานที่ติดต่อสะดวก พนักงานเป็นมิตร	4
การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	1
การให้บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	2
การให้บริการด้วยรอยยิ้ม และคำพูดที่สุภาพ	8