

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๓ สามารถสรุปผลการประเมินผลได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
๒. อายุ		
๑๘-๓๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๕๑-๖๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๑	๒๑.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๘	๖๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	๑	๑.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ไม่ได้เรียน	๓	๓.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๓.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๔๕	๔๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๓	๑๓.๐๐
เจ้าของกิจการ	๓	๓.๐๐
เกษตรกร	๒๙	๒๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๒	๒.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
๕. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ (ต่อปี)		
๑ ครั้ง	๑๘	๑๘.๐๐
๒-๓ ครั้ง	๕๘	๕๘.๐๐
๔-๕ ครั้ง	๑๕	๑๕.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้ง	๙	๙.๐๐
๖. งานที่ประเมิน		
งานด้านสาธารณสุข	๔๘	๔๘.๐๐
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๒๒	๒๒.๐๐
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๒๐	๒๐.๐๐
งานด้านการศึกษา	๑๐	๑๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๐๐ อายุ ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๓๒.๐๐ ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๖๘.๐๐ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ ๔๕.๐๐ และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ ๒-๓ ครั้งต่อปี

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๑๙	๑๐
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตาราง ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
งานด้านสาธารณสุข	๙๔.๘๘	๗.๕๖	๙๔.๑๙	๘.๐๓	๙๕.๖๖	๗.๒๘	๙๒.๔๒	๘.๒๗	๙๔.๑๘	๗.๙๗
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๗๙.๔๗	๖.๔๐	๙๕.๑๑	๗.๙๘	๗๙.๐๑	๖.๕๕	๙๒.๒๗	๙.๒๐	๙๕.๑๗	๗.๗๗
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๙๙.๗๙	๗.๕๑	๙๕.๑๑	๖.๒๙	๙๗.๕๐	๕.๒๘	๙๔.๖๕	๗.๕๑	๙๕.๗๔	๖.๖๗
งานด้านการศึกษา	๙๖.๒๙	๖.๕๘	๙๕.๑๑	๗.๙๑	๗.๙๑	๕.๖๒	๙๔.๖๒	๗.๕๖	๙๕.๖๕	๖.๙๔

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
รายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อจะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙๕.๘๐	๖.๙๙
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ	๙๕.๕๐	๗.๑๖
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	๙๕.๙๐	๗.๑๒
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๙๖.๐๐	๖.๖๗
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙๕.๐๐	๗.๙๘
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๕.๖๐	๗.๒๙
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙๕.๒๐	๗.๙๗

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มากที่สุด ๙๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ๙๕.๙๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ ๙๕.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑.การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	๙๕.๔๐	๗.๔๔
๒.การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙๔.๗๐	๗.๙๗
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	๙๕.๒๐	๗.๗๒
๔. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	๙๔.๖๐	๗.๗๑
๕. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง	๙๔.๖๐	๗.๘๔
๖. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ	๙๔.๒๐	๘.๐๖
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๙๔.๓๐	๗.๘๒
๘. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๕.๒๐	๗.๓๑

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Servic) มากที่สุด ๙๕.๔๐ รองลงมาได้แก่ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ๙๕.๒๐ และการติดต่อเพื่อใช้บริการด้วยตนเอง ๙๔.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖.๒๐	๖.๗๘
๒. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	๙๖.๔๐	๖.๗๔
๓. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	๙๖.๓๐	๖.๖๑
๔. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙๖.๔๐	๖.๗๔
๕. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	๙๖.๔๐	๖.๕๙
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙๖.๕๐	๖.๘๗
๗. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖.๒๐	๖.๖๓
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๖.๑๐	๖.๙๕
๙. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	๙๖.๖๐	๖.๓๙
๑๐. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๘๐	๖.๔๙
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๐๐	๖.๑๑
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖.๔๐	๗.๑๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ๙๗.๐๐ รองลงมาได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๙๖.๘๐ และการค้นหาข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการขอ ๙๖.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙๔.๒๐	๘.๑๙
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๙๔.๑๐	๗.๙๓
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๙๓.๔๐	๘.๔๔
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๙๓.๖๐	๘.๒๓
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙๓.๑๐	๘.๖๑
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๒.๗๐	๘.๗๔
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัย	๙๒.๓๐	๘.๙๗
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙๒.๒๐	๘.๙๔
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙๒.๗๐	๘.๘๖
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙๒.๖๐	๘.๗๒
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙๓.๒๐	๘.๕๑
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๙๒.๙๐	๘.๕๖
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙๒.๗๐	๘.๗๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด ๙๔.๒๐ รองลงมาได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ๙๔.๑๐ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ๙๓.๖๐ ตามลำดับ