**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเริงรมย์**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประจำปี 2562 สามารถสรุปผลการประเมินผลได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นขอผู้ตอบแบบสอบถาม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลเบื้องต้น** | **จำนวน** | **ร้อยละ (%)** |
| 1.เพศ  ชาย  หญิง | 42  58 | 42.00  58.00 |
| 2. อายุ  18-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51-60 ปี  มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 10  27  10  32  21 | 10.00  27.00  10.00  32.00  21.00 |
| 3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  อนุปริญา/ปวส./เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  ไม่ได้เรียน | 68  23  1  5  0  3 | 68.00  23.00  1.00  5.00  0.00  3.00 |
| 4. อาชีพ  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ  ค้าขาย/อาชีพอิสระ  รับจ้างทั่วไป  เจ้าของกิจการ  เกษตรกร  นักเรียน/นักศึกษา  ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 0  3  0  45  13  3  29  5  2 | 0.00  3.00  0.00  45.00  13.00  3.00  29.00  5.00  2.00 |

-2-

**ตารางที่ 1 (ต่อ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลเบื้องต้น** | **จำนวน** | **ร้อยละ (%)** |
| 5.จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ (ต่อปี)  1 ครั้ง  2-3 ครั้ง  4-5 ครั้ง  มากกว่า 5 ครั้ง | 18  58  15  9 | 18.00  58.00  15.00  9.00 |
| 6. งานที่ประเมิน  งานด้านสาธารณสุข  งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล  งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  งานด้านการศึกษา | 48  22  20  10 | 48.00  22.00  20.00  10.00 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.00 อายุ 51-60 ปีร้อยละ 32.00 ศึกษาระดับ

ประถมศึกษา ร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 45.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

**ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล**

**ในภาพรวม**

**ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ภาพรวมความพึงพอใจ** | **คะแนนเฉลี่ย** | **คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้** |
| ขั้นตอนการให้บริการ | **95.19** | **10** |
| ช่องทางการให้บริการ |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| สิ่งอำนวยความสะดวก |

**ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **งาน/กิจกรรม/โครงการ** | **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ** | | | | | | | | | |
| **ขั้นตอนการ**  **ให้บริการ** | | **ช่องทางการ**  **ให้บริการ** | | **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | **สิ่งอำนวยความสะดวก** | | **ภาพรวม** | |
|  | **X** | **SD** | **X** | **SD** | **X** | **SD** | **X** | **SD** | **X** | **SD** |
| งานด้านสาธารณสุข  งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล  งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  งานด้านการศึกษา | 94.88  79.47  94.79  96.29 | 7.56  6.40  7.51  6.58 | 94.19  95.11  95.11  95.11 | 8.03  7.98  6.29  7.91 | 95.66  79.01  97.50  7.91 | 7.28  6.55  5.28  5.62 | 92.42  92.27  94.65  94.62 | 8.27  9.20  7.51  7.56 | 94.18  95.17  95.74  95.65 | 7.97  7.77  6.67  6.94 |

-3-

**ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล**

**รายด้าน**

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อจะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

**ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | **ความพึงพอใจ (100 คะแนน)** | |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบน**  **มาตรฐาน** |
| 1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ | 95.80 | 6.99 |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ | 95.50 | 7.16 |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ | 95.90 | 7.12 |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ | 96.00 | 6.67 |
| 5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | 95.00 | 7.98 |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 95.60 | 7.29 |
| 7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ | 95.20 | 7.97 |

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มากที่สุด 96.00 รองลงมาได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ 95.90 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ 95.80 ตามลำดับ

-4-

**ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่อทางการให้บริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | **ความพึงพอใจ (100 คะแนน)** | |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบน**  **มาตรฐาน** |
| 1.การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว | 95.40 | 7.44 |
| 2.การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง | 94.70 | 7.97 |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต | 95.20 | 7.72 |
| 4. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ | 94.60 | 7.71 |
| 5. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง | 94.60 | 7.84 |
| 6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ | 94.20 | 8.06 |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น | 94.30 | 7.82 |
| 8. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 95.20 | 7.31 |

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Servic) มากที่สุด 95.40 รองลงมาได้แก่ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 95.20 และการติดต่อเพื่อใช้บริการด้วยตนเอง 94.70 ตามลำดับ

-5-

**ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | **ความพึงพอใจ (100 คะแนน)** | |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบน**  **มาตรฐาน** |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 96.20 | 6.78 |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ | 96.40 | 6.74 |
| 3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน | 96.30 | 6.61 |
| 4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ | 96.40 | 6.74 |
| 5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ | 96.40 | 6.59 |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ | 96.50 | 6.87 |
| 7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 96.20 | 6.63 |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ | 96.10 | 6.95 |
| 9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ | 96.60 | 6.39 |
| 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 96.80 | 6.49 |
| 11. ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | 97.00 | 6.11 |
| 12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 96.40 | 7.18 |

**ด้านเจ้าหน้าทีผู้ให้บริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากที่สุด 97.00 รองลงมาได้แก่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 96.80 และการค้นหาข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการขอ 96.60 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **ความพึงพอใจ (100 คะแนน)** | |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบน**  **มาตรฐาน** |
| 1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | 94.20 | 8.19 |
| 2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | 94.10 | 7.93 |
| 3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ | 93.40 | 8.44 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ | 93.60 | 8.23 |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | 93.10 | 8.61 |
| 6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 92.70 | 8.74 |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 92.30 | 8.97 |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | 92.20 | 8.94 |
| 9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ | 92.70 | 8.86 |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ | 92.60 | 8.72 |
| 11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพรให้ความรู้แก่ประชาชน | 93.20 | 8.51 |
| 12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน | 92.90 | 8.56 |
| 13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ | 92.70 | 8.74 |

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด 94.20 รองลงมาได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ 94.10 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ 93.60 ตามลำดับ