ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
เรื่อง ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของพนักงาน เจ้าหน้าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายไพโรจน์ ช่วยชนะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อท้องถิ่นในการพัฒนาทั้งในด้านการจัดบริการสาธารณะ ด้านสังคม เศรษฐกิจ ศาสนา วัฒนธรรม และสุขภาะด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด มีการดำเนินการเพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการและประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนในพื้นที่ตามแผนการพัฒนา ระเบียบและกฎหมาย การให้บริการต่อประชาชนจึงมีความสำคัญและมีส่วนในการพัฒนาองค์กร สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญจึงได้จัดทำรายงานผลสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อพัฒนาตำบลอย่างยั่งยืนต่อไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ใช้การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ Google Form ซึ่งประชาชนตอบแบบสำรวจ ณ จุดบริการหรือตอบแบบสำรวจเมื่อใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ E-service โดยมีหัวข้อในการประเมินทั้งสิ้น ๑๘ หัวข้อ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๔ หัวข้อ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ๕ หัวข้อ
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔ หัวข้อ
๔. ด้านช่องทางให้บริการ ๔ หัวข้อ
๕. ด้านความพอใจโดยรวม ๑ หัวข้อ

และมีช่องทางเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อทางองค์กรจะได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อความต้องการและความพึงใจของประชาชน

๑.๑ การประเมินผล

จากการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ทั้งสิ้น ๘๘ คน มีค่าคะแนนรวม ๔๔๐ คะแนน ได้รับผลการประเมินรวม ๔๒๙ คะแนน คิดเป็นค่าร้อยละ ๙๗.๕๐ คิดเป็นค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ ๙๓.๑๓ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบแต่ละด้านตามความพึงพอใจสูงสูด (พอใจมาก) ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๔ หัวข้อ
มีผลค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ ๘๒.๓๙ (ค่าคะแนนระดับ ๙) ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยจากผลการประเมินรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๑๙.๒๐

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ๕ หัวข้อ
มีผลค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ ๘๔.๕๕ (ค่าคะแนนระดับ ๙) ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยจากผลการประเมินรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๑๙.๗๑

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔ หัวข้อ
มีผลค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ ๗๙.๑๙ (ค่าคะแนนระดับ ๘) ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยจากผลการประเมินรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๑๘.๔๖

๔. ด้านช่องทางให้บริการ ๔ หัวข้อ
มีผลค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ ๖๕.๙๑ (ค่าคะแนนระดับ ๗) ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยจากผลการประเมินรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๑๕.๓๖

๕. ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม ๑ หัวข้อ
มีผลค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ ๘๗.๕๐ (ค่าคะแนนระดับ ๙) ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยจากผลการประเมินรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ ๒๐.๔๐

สรุปผลการประเมิน

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ระดับ ๙) หัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า ผลคะแนนร้อยละ ๙๐.๙ หัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำสุด คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ผลคะแนนร้อยละ ๖๘.๒

๑.๒ ตารางสรุปผลวิเคราะห์แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แสดงผลเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	๓๙	คน	หญิง	๔๙	คน	รวม	๘๘	คน		
๒.อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๐	คน	ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๒๗	คน	ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๔๓	คน	มากว่า ๕๐ ปี	๑๖ คน
๓.การศึกษา	ประถมศึกษา	๗	คน	มัธยมศึกษาตอนต้น	๙	คน	มัธยมศึกษาตอนปลา	๗	คน	ปวช./ปวส.	๓๔ คน
	อนุปริญญา	๘	คน	ปริญญาตรี	๒๑	คน	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	คน	ไม่ได้รับการศึกษา	๐ คน
๔.อาชีพ	เกษตรกร	๔๓	คน	ลูกจ้างทั่วไป	๑๙	คน	เอกชน	๕	คน	รัฐวิสาหกิจ	๐ คน
	รับราชการ	๔	คน	ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	คน	อื่นๆ	๑๑	คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ (จำนวนคน/ร้อยละ)				
		พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๘	๑๗.๐	๐.๐	๐.๐	๑.๑
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๗๖.๑	๒๓.๙	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๘๔.๑	๑๕.๙	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๘๗.๕	๑๒.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๕	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๘๓.๐	๑๗.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๖	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ	๘๘.๖	๑๑.๔	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๗	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘๔.๑	๑๕.๙	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๘	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๘๐.๗	๑๙.๓	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๙	ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๖.๔	๑๒.๕	๑.๑	๐.๐	๐.๐
๑๐	สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางรับบริการ	๗๕.๙	๒๔.๑	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๗๖.๑	๒๓.๙	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๒	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๐.๗	๑๙.๓	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๓	ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย	๖๘.๒	๒๙.๕	๒.๓	๐.๐	๐.๐
๑๔	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๘๓.๐	๑๗.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๕	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๘๑.๘	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๖	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๘๙.๘	๑๐.๒	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๗	ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๙๐.๙	๙.๑	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๘	ผลการคะแนนการให้บริการในภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ)	๘๗.๕	๑๒.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐

รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๘๘ **คน** ผลคะแนนภาพรวม (ข้อ ๑๘) **คะแนนเต็ม** ๔๔๐ คะแนน **ได้** ๔๒๙.๐๐ คะแนน

คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ ของคะแนนเต็ม

ค่าร้อยละความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๓.๑๓

สรุปผลวิเคราะห์แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แสดงผลเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ค่าร้อยละผลการประเมิน	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ
รวม	๑๔๘๖.๑	๓๐๙.๔	๓.๔	๐.๐	๑.๑
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	๘๓	๑๗	๐	๐	๐
ผลประเมินรวมทั้งสิ้น ร้อยละ	๑๐๐				

เรียงลำดับหัวข้อการประเมินในระดับพอใจมาก

	รายการประเมิน	พอใจมาก
๑	ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๙๐.๙
๒	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๘๙.๘
๓	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๘๗.๕
๔	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ	๘๘.๖
๕	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๘๔.๑
๖	ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๘๖.๔
๗	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๘๓.๐
๘	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๘๑.๘
๙	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๘
๑๐	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๘๓.๐
๑๑	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็	๘๐.๗
๑๒	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๘๔.๑
๑๓	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๐.๗
๑๔	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๗๖.๑
๑๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๗๖.๑
๑๖	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๗๕.๙
๑๗	ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๘.๒

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจมากแยกกระบวนงาน

กระบวนงาน	จำนวนข้อ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	คารอยละความพึงพอใจมาก	ค่าระดับ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริก	๔	๔๐๐	๓๒๙.๕๕	๘๒.๓๙	๑๙.๒๐	๙
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๕	๕๐๐	๔๒๒.๗๓	๘๔.๕๕	๑๙.๗๑	๙
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔	๔๐๐	๓๑๖.๗๗	๗๙.๑๙	๑๘.๔๖	๘
๔.ด้านช่องทางให้บริการ	๔	๕๐๐	๓๒๙.๕๕	๖๕.๙๑	๑๕.๓๖	๗
๕.ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม	๑	๑๐๐	๘๗.๕๐	๘๗.๕๐	๒๐.๔๐	๙
				รวม	๙๓.๑๓	

ค่าระดับความพึงพอใจตามกระบวนงาน

๑๐	๙๑-๑๐๐
๙	๘๑-๙๐
๘	๗๑-๘๐
๗	๖๑-๗๐
๖	๕๑-๖๐
๕	๔๑-๕๐
๔	๓๑-๔๐
๓	๒๑-๓๐
๒	๑๑-๒๐
๑	๑-๑๐

๑.๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑	สะดวกรวดเร็ว
๒	บริการรวดเร็ว
๓	ตอบคำถามผ่านออนไลน์ เข้าใจง่ายรวดเร็ว
๔	บริการประทับใจ
๕	รับเรื่องดำเนินการได้รวดเร็ว
๖	มาใช้บริการช่วงพักเที่ยง แต่มีเจ้าหน้าที่บริการ
๗	เจ้าหน้าที่บริการดี
๘	รวดเร็วมาก
๙	เมื่อก่อนต้องเข้ามาติดต่อตั้งแต่เริ่ม เดี๋ยวนี้แจ้งผ่านเว็บเข้ามาเซ็นเอกสารอย่างเดียว
๑๐	ประทับใจครับ
๑๑	น่าจะมีช่องทางชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
๑๒	
๑๓	-
๑๔	-
๑๕	-
๑๖	-
๑๗	-
๑๘	-
๑๙	-
๒๐	-
๒๑	-
๒๒	-
๒๓	-
๒๔	-
๒๕	-
๒๖	-
๒๗	-
๒๘	-
๒๙	-
๓๐	-