



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการบริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายไพโรจน์ ช่วยชนะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีความสำคัญต่อท้องถิ่นในการพัฒนาทั้งในด้านการจัดบริการ สาธารณะ ด้านสังคม เศรษฐกิจ ศาสนา วัฒนธรรม และสุขภาพด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิด ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบมากที่สุด มีการดำเนินการเพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการและประโยชน์ ส่วนรวมของประชาชนในพื้นที่ตามแผนการพัฒนา ระเบียบและกฎหมาย การให้บริการต่อประชาชนจึงมี ความสำคัญและมีส่วนในการพัฒนาองค์กร สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรบริหารส่วน ตำบลโคกเจริญจึงได้จัดทำรายงานผลสำรวจจากประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำผล การประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อพัฒนาตำบลอย่างยั่งยืนต่อไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักขององค์กรบริหารส่วน ตำบลโคกเจริญ ใช้การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ Google Form ซึ่งประชาชนตอบแบบ สำรวจ ณ จุดบริการหรือตอบแบบสำรวจเมื่อใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ E-service โดยมีหัวข้อในการประเมิน ทั้งสิ้น ๑๘ หัวข้อ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

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

และมีช่องทางเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อทางองค์กรจะได้นำมาปรับใช้ให้ เหมาะสมต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

๑.๑ การประเมินผล

จากการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ทั้งสิ้น ๗๑ คน มีค่าคะแนนรวม ๓๕๕ คะแนน ได้รับผลการประเมินรวม ๓๓๑ คะแนน คิดเป็นค่าร้อยละ ๙๓.๒๔ คิดเป็นค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ ๗๗.๐๐ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบแต่ละด้านตามความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๔ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๘๓.๘๐ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๙

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ๕ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๘๑.๖๙ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๙

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๗๑.๑๓ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๘

๔. ด้านช่องทางให้บริการ ๔ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๗๒.๘๙ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๘

๕. ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม ๑ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๕๐.๗ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๕

สรุปผลการประเมิน

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ระดับ ๙) หัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ ผลคะแนนร้อยละ ๙๑.๕ หัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คะแนนร้อยละ ๕๐.๗

๑.๒ ตารางสรุปผลวิเคราะห์แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แสดงผลเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | | | | | | | | | |
|------------|---------------|----|----|------------------|----|----|-------------------|----|----|
| ๑.เพศ | ชาย | ๓๑ | คน | หญิง | ๔๐ | คน | รวม | ๗๑ | คน |
| ๒.อายุ | ต่ำกว่า ๑๘ ปี | ๑ | คน | ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี | ๑๑ | คน | ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี | ๔๐ | คน |
| | | | | | | | มากกว่า ๕๐ ปี | ๑๙ | คน |
| ๓.การศึกษา | ประถมศึกษา | ๑๕ | คน | มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๓ | คน | มัธยมศึกษาตอนปลาย | ๕ | คน |
| | อนุปริญญา | ๖ | คน | ปริญญาตรี | ๖ | คน | ปวช./ปวส. | ๑๔ | คน |
| | | | | | | | สูงกว่าปริญญาตรี | ๑ | คน |
| ๔.อาชีพ | เกษตรกร | ๓๒ | คน | ลูกจ้างทั่วไป | ๑๔ | คน | ไม่ได้รับการศึกษา | ๓ | คน |
| | รับราชการ | ๔ | คน | ธุรกิจส่วนตัว | ๑๓ | คน | เอกชน | ๑ | คน |
| | | | | | | | รัฐวิสาหกิจ | ๐ | คน |
| | | | | | | | อื่นๆ | ๑๓ | คน |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

| ลำดับ | รายการประเมิน | ระดับคุณภาพ (จำนวนคน/ร้อยละ) | | | | |
|-------|--|------------------------------|------|--------------|------|-------------|
| | | พอใจมาก | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉยๆ | ไม่ค่อยพอใจ |
| ๑ | มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๗๖.๑ | ๒๓.๙ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๒ | ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | ๘๐.๓ | ๑๙.๗ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๓ | มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | ๙๐.๑ | ๙.๙ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๔ | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | ๘๘.๗ | ๑๑.๓ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๕ | ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง | ๘๓.๑ | ๑๖.๙ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๖ | แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ | ๙๑.๕ | ๗.๐ | ๑.๕ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๗ | มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | ๗๗.๕ | ๒๒.๕ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๘ | มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | ๗๔.๖ | ๒๕.๔ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๙ | ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๘๑.๗ | ๑๘.๓ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๐ | สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางรับบริการ | ๕๐.๗ | ๔๒.๓ | ๕.๖ | ๐.๐ | ๑.๔ |
| ๑๑ | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ | ๗๓.๒ | ๒๖.๘ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๒ | คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๖๖.๒ | ๓๑.๐ | ๒.๘ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๓ | ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย | ๗๗.๕ | ๑๙.๗ | ๒.๘ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๔ | ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | ๘๑.๗ | ๑๖.๙ | ๑.๕ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๕ | ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | ๗๘.๙ | ๒๑.๑ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๖ | ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ | ๗๘.๙ | ๒๑.๑ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๗ | ได้รับการบริการที่คุ้มค่า | ๖๙.๐ | ๓๑.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |
| ๑๘ | ผลการคะแนนการให้บริการในภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ) | ๖๖.๒ | ๓๓.๘ | ๐.๐ | ๐.๐ | ๐.๐ |

รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๗๑ คน ผลคะแนนภาพรวม (ข้อ ๑๘) คะแนนเต็ม ๓๕๕ คะแนน ได้ ๓๓๑.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๔ ของคะแนนเต็ม
ค่าร้อยละความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๗.๐๐

**สรุปผลวิเคราะห์แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แสดงผลเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

| ค่าร้อยละผลการประเมิน | พอใจมาก | พอใจ | ค่อนข้างพอใจ | เฉยๆ | ไม่ค่อยพอใจ |
|-----------------------------|---------|-------|--------------|------|-------------|
| รวม | ๑๓๘๕.๙ | ๓๙๘.๖ | ๑๔.๑ | ๐.๐ | ๑.๔ |
| ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ | ๗๗ | ๒๒ | ๑ | ๐ | ๐ |
| ผลประเมินรวมทั้งสิ้น ร้อยละ | ๑๐๐ | | | | |

เรียงลำดับหัวข้อการประเมินในระดับพอใจมาก

| รายการประเมิน | พอใจมาก |
|--|---------|
| ๑ ได้รับบริการที่คุ้มค่า | ๖๙.๐ |
| ๒ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ | ๗๘.๙ |
| ๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | ๘๘.๗ |
| ๔ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ | ๙๑.๕ |
| ๕ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ | ๗๗.๕ |
| ๖ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | ๘๑.๗ |
| ๗ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง | ๘๓.๑ |
| ๘ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม | ๗๘.๙ |
| ๙ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | ๗๖.๑ |
| ๑๐ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม | ๘๑.๗ |
| ๑๑ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น | ๗๔.๖ |
| ๑๒ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | ๙๐.๑ |
| ๑๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ | ๖๖.๒ |
| ๑๔ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก | ๘๐.๓ |
| ๑๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ | ๗๓.๒ |
| ๑๖ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | ๕๐.๗ |
| ๑๗ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๗๗.๕ |

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจมากแยกกระบวนการงาน

| กระบวนการงาน | จำนวนข้อ | คะแนนรวมความพึงพอใจมาก | ค่าเฉลี่ย | ค่าร้อยละ | ค่าระดับ |
|---------------------------------------|-----------|------------------------|----------------|--------------|----------|
| ๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ๔ | ๔๐๐ | ๓๓๕.๒๑ | ๘๓.๘๐ | ๙ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ๕ | ๕๐๐ | ๔๐๘.๔๕ | ๘๑.๖๙ | ๙ |
| ๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔ | ๔๐๐ | ๒๘๕.๕๑ | ๗๑.๓๘ | ๘ |
| ๔.ด้านช่องทางให้บริการ | ๔ | ๔๐๐ | ๒๙๑.๕๕ | ๗๒.๘๙ | ๘ |
| ๕.ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม | ๑ | ๑๐๐ | ๖๖.๒๐ | ๖๖.๒๐ | ๗ |
| รวม | ๑๘ | ๑๘๐๐ | ๑๓๘๕.๙๒ | ๗๗.๐๐ | ๘ |

ค่าระดับความพึงพอใจตามกระบวนการงาน

| | |
|----|--------|
| ๑๐ | ๙๐-๑๐๐ |
| ๙ | ๘๐-๘๙ |
| ๘ | ๗๐-๗๙ |
| ๗ | ๖๐-๖๙ |
| ๖ | ๕๐-๕๙ |
| ๕ | ๔๐-๔๙ |
| ๔ | ๓๐-๓๙ |
| ๓ | ๒๐-๒๙ |
| ๒ | ๑๐-๑๙ |
| ๑ | ๑-๙ |

๑.๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

| | |
|----|-------------------------------------|
| ๑ | เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ไม่ต้องรอนาน |
| ๒ | เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว |
| ๓ | พนักงานพูดเป็นกันเอง |
| ๔ | ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก |
| ๕ | - |
| ๖ | - |
| ๗ | - |
| ๘ | - |
| ๙ | - |
| ๑๐ | - |
| ๑๑ | - |
| ๑๒ | - |
| ๑๓ | - |
| ๑๔ | - |
| ๑๕ | - |
| ๑๖ | - |
| ๑๗ | - |
| ๑๘ | - |
| ๑๙ | - |
| ๒๐ | - |
| ๒๑ | - |
| ๒๒ | - |
| ๒๓ | - |
| ๒๔ | - |
| ๒๕ | - |
| ๒๖ | - |
| ๒๗ | - |
| ๒๘ | - |
| ๒๙ | - |
| ๓๐ | - |

