



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการบริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(นายไพโรจน์ ช่วยชนะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

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.๒๕๖๖ ทั้งสิ้น ๗๗ คน มีค่าคะแนนรวม ๓๕๕ คะแนน ได้รับผลการประเมินรวม ๓๖๑ คะแนน คิดเป็นค่าร้อยละ ๙๓.๗๗ คิดเป็นค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ ๖๘.๗๖ ซึ่งมีรายละเอียดประกอบแต่ละด้านตามความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๔ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๖๔.๖๑ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๗

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ๕ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๗๕.๘๔ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๘

๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๔ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๖๕.๕๘ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๘

๔. ด้านช่องทางให้บริการ ๔ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๖๖.๘๘ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๗

๕. ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม ๑ หัวข้อ

มีผลคะแนนรวมที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจสูงสุด (พอใจมาก) ร้อยละ ๗๐.๑๓ อยู่ในเกณฑ์ค่าระดับความพึงพอใจระดับ ๘

สรุปผลการประเมิน

โดยภาพรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ระดับ ๙) หัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ ผลคะแนนร้อยละ ๘๐.๕ หัวข้อการประเมินที่มีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ และมีความรวดเร็วทันตามเวลา คะแนนร้อยละ ๕๘.๔

๑.๒ ตารางสรุปผลวิเคราะห์แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แสดงผลเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	๓๓	คน	หญิง	๔๔	คน	รวม	๗๗	คน
๒.อายุ	ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	คน	ระหว่าง ๑๘-๓๕ ปี	๑๗	คน	ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๓๔	คน
	มากกว่า ๕๐ ปี						๒๔	คน	
๓.การศึกษา	ประถมศึกษา	๑๔	คน	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	คน	มัธยมศึกษาตอนปลาย	๙	คน
	ปวช./ปวส.						๗	คน	
	อนุปริญญา	๕	คน	ปริญญาตรี	๒๒	คน	สูงกว่าปริญญาตรี	๐	คน
	ไม่ได้รับการศึกษา						๙	คน	
๔.อาชีพ	เกษตรกร	๑๙	คน	ลูกจ้างทั่วไป	๑๗	คน	เอกชน	๙	คน
	รัฐวิสาหกิจ						๑	คน	
	รับราชการ	๓	คน	ธุรกิจส่วนตัว	๘	คน	อื่นๆ	๘	คน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ (จำนวนคน/ร้อยละ)				
		พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ
๑	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๖๔.๙	๓๕.๑	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๖๗.๕	๓๒.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๓	มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๕๘.๔	๔๑.๖	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๔	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๖๗.๕	๓๒.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๕	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๗๖.๖	๒๓.๔	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๖	แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ	๘๐.๕	๑๙.๕	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๗	มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๗๕.๓	๒๔.๗	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๘	มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๗๔.๐	๒๖.๐	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๙	ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๗๒.๗	๒๖.๐	๐.๐	๑.๓	๐.๐
๑๐	สถานที่ตั้งหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางรับบริการ	๕๘.๔	๓๒.๕	๓.๙	๓.๙	๑.๓
๑๑	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๖๖.๒	๓๓.๘	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๒	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๙.๗	๓๙.๐	๑.๓	๐.๐	๐.๐
๑๓	ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย	๗๑.๔	๒๘.๖	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๔	ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๖๘.๘	๓๑.๒	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๕	ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๖๘.๘	๓๑.๒	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๖	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๖๔.๙	๓๕.๑	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๗	ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๗๑.๔	๒๘.๖	๐.๐	๐.๐	๐.๐
๑๘	ผลการคะแนนการให้บริการในภาพรวม (คิดเป็นร้อยละ)	๗๐.๑	๒๘.๖	๑.๓	๐.๐	๐.๐

รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๗๗ คน ผลคะแนนภาพรวม (ข้อ ๑๘) คะแนนเต็ม ๓๘๕ คะแนน ได้ ๓๖๑.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๗ ของคะแนนเต็ม
ค่าร้อยละความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๘.๗๖

สรุปผลวิเคราะห์แบบการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แสดงผลเป็นร้อยละของจำนวนทั้งหมด
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

คำร้อยละผลการประเมิน	พอใจมาก	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ
รวม	๑๒๓๗.๗	๕๔๙.๔	๖.๕	๕.๒	๑.๓
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	๖๙	๓๑	๐	๐	๐
ผลประเมินรวมทั้งสิ้น ร้อยละ	๑๐๐				

เรียงลำดับหัวข้อการประเมินในระดับพอใจมาก

รายการประเมิน	พอใจมาก
๑ ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๗๑.๔
๒ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๖๔.๙
๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๖๗.๕
๔ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางสุภาพ	๘๐.๕
๕ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๗๕.๓
๖ ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๗๒.๗
๗ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๗๖.๖
๘ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๖๘.๘
๙ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๖๔.๙
๑๐ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๖๘.๘
๑๑ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๗๔.๐
๑๒ มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๕๘.๔
๑๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๙.๗
๑๔ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๖๗.๕
๑๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	๖๖.๒
๑๖ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๕๘.๔
๑๗ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๑.๔

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจมากแยกกระบวนการงาน

กระบวนการงาน	จำนวนข้อ	คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ค่าระดับ
๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔	๔๐๐	๒๕๘.๔๔	๖๔.๖๑	๗
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๕	๕๐๐	๓๗๙.๒๒	๗๕.๘๔	๘
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔	๔๐๐	๒๖๒.๓๔	๖๕.๕๘	๘
๔.ด้านช่องทางให้บริการ	๔	๔๐๐	๒๖๗.๕๓	๖๖.๘๘	๗
๕.ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม	๑	๑๐๐	๗๐.๑๓	๗๐.๑๓	๘
รวม	๑๘	๑๘๐๐	๑๒๓๗.๖๖	๖๘.๗๖	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	พื้นที่จอดรถ ไม่สะดวก
๒	เจ้าหน้าที่บริการดีเป็นกันเอง
๓	ให้คำแนะนำดี
๔	-
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	-

