

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจดังนี้

คะแนน ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

๔ = พึงพอใจมาก

๓ = พึงพอใจปานกลาง

๒ = พึงพอใจน้อย

๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๔	๔๐
หญิง	๓๖	๖๐
รวม	๖๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๖๗
๒๑-๔๐ ปี	๒๕	๔๑.๖๗
๔๑-๖๐ ปี	๑๖	๒๖.๖๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๓๐.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถม	๑๒	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๒	๕๓.๓๓
ปริญญาตรี	๑๕	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕	๔๑.๖๗
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๒๕.๐๐
รับราชการ	๑๐	๑๖.๖๗
ลูกจ้าง	๘	๑๓.๓๓
อื่น ๆ โพรตระบุ.....	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖	๑๐.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๑๒	๒๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๓.๓๓
การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล	๕	๘.๓๓
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๖	๑๐.๐๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗	๑๑.๖๘
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๘	๑๓.๓๓
การชำระภาษีต่าง ๆ	๑๒	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ การขอรับบริการมากที่สุดพบว่ามีจำนวนเท่ากัน จำนวน ๒ ด้าน คือการขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ และการชำระภาษีต่าง จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และการขอรับบริการที่น้อยที่สุดคือ อื่นๆ...(การใช้สถานที่ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓)

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๒	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๑๓	๘๒.๖๗	มาก
๓	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้วยสื่อต่าง ๆ	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๕	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่นการให้บริการตามลำดับคิว	๔.๓๗	๘๗.๓๓	มากที่สุด
๗	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๔.๑๘	๘๓.๖๗	มาก
๘	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗	มากที่สุด
๙	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๑	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๓	๙๒.๖๗	มากที่สุด
๑๒	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจน	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๑๓	จุดการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๒๗	๘๕.๓๓	มากที่สุด
๑๔	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๓	๘๘.๖๗	มากที่สุด
๑๕	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๘	๘๕.๖๗	มากที่สุด
๑๖	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		๔.๓๐	๘๖.๐๗	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประกอบด้วยส่วนราชการ ๕ กอง คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และจากตาราง พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการด้วยสื่อต่าง ๆ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ลำดับที่ ๓ พบว่ามีความพึงพอใจเท่ากัน จำนวน ๒ ข้อ คือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ร้อยละ ๑๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒-กันยายน ๒๕๖๓)

มีระดับคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗

๗. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐