

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563- กันยายน 2564) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่างประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 60 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามให้เลือกเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 = พึงพอใจมาก

คะแนน 3 = พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 = พึงพอใจน้อย

คะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	45
หญิง	33	55
รวม	60	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.33
21-40	16	26.67
41-60	23	38.33
60 ปีขึ้นไป	19	31.67
รวม	60	100

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถม	21	35.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	22	36.67
ปริญญาตรี	16	26.67
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.66
รวม	60	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร	26	43.33
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16	26.67
รับราชการ	8	13.33
ลูกจ้าง	9	15.00
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	1	1.67
รวม	60	100

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การรับข้อมูลข่าวสารทางราชการ	5	8.33
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	15	25.00
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2	3.33
การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล	4	6.67
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3	5.00
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	10	16.67
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	4	6.66
การชำระภาษีต่าง ๆ	16	26.67
อื่น.....	1	1.67
รวม	60	100

จากตารางพบว่า การขอรับบริการในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ การขอรับบริการมากที่สุดคือ การชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67 และการขอรับบริการที่น้อยที่สุดคือ อื่น ๆ ... (การขอใช้สถานที่ราชการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.67)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.27	85.33	มากที่สุด
2	ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	4.10	82.00	มาก
3	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.13	82.67	มาก
4	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.45	89.00	มากที่สุด
5	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.23	84.67	มากที่สุด
6	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่นการให้บริการตามลำดับคิว	4.37	87.33	มากที่สุด
7	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.18	83.67	มาก
8	ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.33	86.67	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	4.43	88.67	มากที่สุด
10	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	85.33	มากที่สุด
11	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.63	92.67	มากที่สุด
12	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจน	4.20	84.00	มาก
13	จุดการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.43	88.67	มากที่สุด
14	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.27	85.33	มากที่สุด
15	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.23	84.67	มากที่สุด
16	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.28	85.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม		4.30	86.07	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประกอบด้วยส่วนราชการ 5 กอง คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และจากตาราง พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.67 ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ลำดับที่ 3 พบว่ามีความพึงพอใจเท่ากัน จำนวน 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และจุดการให้บริการที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีระดับคะแนน 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.67 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 ร้อยละ 100

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563-กันยายน 2564)

มีระดับคะแนน 4.30 คิดเป็นร้อยละ 68.07

7. ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

เกณฑ์การประเมิน

มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80