สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การรบริหารส่วนตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการบริการต่างๆ เพื่อให้การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ให้มากที่สุด โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๓๒ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินงาน

- ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง แบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ งานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการได้แก่ ด้านหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔ .การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ในการประเมินค่าทางสถิติ และรายงานผลด้วยการพรรณนาความ จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การรบริหารส่วนตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ดังนี้

๑. ด้านหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้ง ๖ ด้าน มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทั้ง ๖ ด้าน มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๓. ด้านช่องทางการให้บริการทั้ง ๖ ด้าน มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๑

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง ๖ ด้าน มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

ภาพรวมในทุกทั้ง ๖ ด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๒๐

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ งานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนของผู้รับบริการสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๑๗	๑๒.๘๗
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๓๕	๒๖.๕๒
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๓๗	๒๘.๐๓
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๒๑	๑๕.๙๑
ด้านงานกฎหมาย (งานนิติกร)	๗	๕.๓๑
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๕	๑๑.๓๖
Total	๑๓๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

งานบริการ	จำนวน		Total
	เพศชาย	เพศหญิง	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๕	๑๒	๑๗
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๙	๒๖	๓๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๘	๑๙	๓๗
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๕	๑๖	๒๑
ด้านงานกฎหมาย	๑	๖	๗
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙	๖	๑๕
Total	๔๖	๘๖	๑๓๒

ตารางที่ ๓ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	อายุ					Total
	๑๐-๑๙ ปี	๒๐-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๐	๗	๔	๒	๑	๑๗
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๐	๓๑	๔	๐	๐	๓๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑	๒๔	๑๒	๐	๐	๓๗
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๕	๑๒	๔	๐	๐	๒๑
ด้านงานกฎหมาย	๓	๓	๑	๐	๐	๗
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๐	๑๒	๓	๐	๐	๑๕
Total	๑๐	๙๑	๒๕	๒	๑	๑๓๒

ตารางที่ ๔ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

งานบริการ	สถานะ			Total
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๑	๑๒	๔	๑๗
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๔	๒๕	๖	๓๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๘	๒๔	๕	๓๗
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๐	๑๔	๗	๒๑
ด้านงานกฎหมาย	๐	๗	๐	๗
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑	๑๔	๐	๑๕
Total	๑๔	๙๘	๒๒	๑๓๒

ตารางที่ ๕ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

งานบริการ	การศึกษา					Total
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	อนุปริญญา/ปวส	ปริญญาตรี	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๒	๓	๑	๖	๕	๑๗
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๑๓	๓	๔	๖	๙	๓๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๗	๗	๖	๖	๑๑	๓๗
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๑๑	๖	๐	๔	๐	๒๑
ด้านงานกฎหมาย	๐	๒	๑	๐	๔	๗
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗	๖	๑	๐	๑	๑๕
Total	**๔๐**	**๒๗**	**๑๓**	**๒๒**	**๓๐**	**๑๓๒**

ตารางที่ ๖ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

งานบริการ	อาชีพ					Total
	เกษตรกร	พนักงานจ้าง/ลูกจ้าง	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	อื่นๆ	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๑๐	๒	๑	๓	๑	๑๗
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๑๕	๐	๐	๑๗	๓	๓๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๘	๘	๗	๙	๕	๓๗
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๒	๑๑	๐	๐	๘	๒๑
ด้านงานกฎหมาย	๓	๓	๐	๑	๐	๗
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๔	๑	๐	๐	๐	๑๕
Total	**๕๒**	**๒๕**	**๘**	**๓๐**	**๑๗**	**๑๓๒**

ตอนที่ ๒ : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมในการให้บริการได้แก่ ด้านหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย		ความพึงพอใจ					x	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๕๖	๔.๗๕	๐	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๑	๔.๗๑	๐	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒๐
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๒๒	๔.๒๒	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๒	๔.๘๒	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๖	๔.๗๖	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๖๖	๔.๘๘	๐	๐	๐	๔.๗๗	**๙๕.๔๐**
	ค่าเฉลี่ย						**๔.๕๓**	**๙๐.๖๐**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๖	๔.๘๘	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๓	๔.๖๙	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๖๒	๔.๘๒	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๙๐	๔.๙๘	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๘๐
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๘๑	๔.๘๕	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๘๗	๔.๘๙	๐	๐	๐	๔.๘๘	๙๔.๖๐
	ค่าเฉลี่ย						๔.๕๔	**๙๐.๘๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ								
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	๔.๖๖	๔.๗๖	๐	๐	๐	๔.๗๗	๙๔.๔๐
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๕๖	๔.๗๖	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย		ความพึงพอใจ					x	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านช่องทางการให้บริการ								
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๙๕	๔.๗๑	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๐.๖๐
๔	ช่องทางการให้บริการสมารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	๔.๗๐	๐	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๖๖	๔.๗๖	๐	๐		๔.๗๗	๙๕.๔๐
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ	๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	๑๐๐
	ค่าเฉลี่ย						๔.๔๒	**๘๘.๔๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๐	๔.๔๐	๐	๐	๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๖๗	๔.๗๗	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๖	๔.๗๖	๐	๐	๐	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๗	๔.๖๗	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๗	๔.๖๗	๐	๐	๐	๔.๗๒	๙๔.๔๐
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๖๖	๔.๗๖	๐	๐	๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐
	ค่าเฉลี่ย						๔.๕๕	**๙๑.๐๐**
	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๑						๙๐.๒๐

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมในการเข้ามาใช้บริการ

๒. ควรให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น

๓. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จและนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น