สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

****

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินได้มีโอกาศรับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ชายจำนวน ๔๕ คน หญิงจำนวน ๕๕ คน

๑.๒ อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	๘	คน	เกษตรกร	๔๔	คน
พนักงานจ้าง	๑๕	คน	นักการเมือง	๕	คน
ข้าราชการ	๕	คน	ค้าขาย	๙	คน
แม่บ้าน	๑๔	คน			

๑.๓ อายุ

ระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี	๑๒	คน	ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี	๒๕	คน
ระหว่าง ๓๕-๔๕ ปี	๓๘	คน	๔๕ ปีขึ้นไป	๒๕	คน

๑.๔ ระดับการศึกษา

ป.๔	๕	คน	ป.๖	๑๙	คน
ม.๓	๖	คน	ม.๖/ปวช.	๒๙	คน
ปวส./ปวท.	๑๘	คน	ปริญญาตรี	๑๙	คน
ปริญญาโท	๔	คน			

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ระดับ ๕ = มากที่สุด
ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่	๙๐	๑๐	๐	๐	๐
๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์	๙๗	๓	๐	๐	๐
๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการมีความถูกต้อง	๙๓	๗	๐	๐	๐
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	๙๖	๔	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมความสะดวก รวดเร็ว	๙๕	๕	๐	๐	๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๙๖	๓	๑	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม	๙๑	๙	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๒	๘	๐	๐	๐
๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๙๐	๙	๑	๐	๐
๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มาบริการ	๙๔	๖	๐	๐	๐
รวม	๑,๐๒๓	๗๕	๒	๐	๐
ค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจแต่ละระดับ =จำนวนความพึงพอใจแต่ละระดับ × ๑๐๐ จำนวนรวมทั้งสิ้น (๑๐๐ คน × ๑๑ คำถาม = ๑,๑๐๐)	๙๓.๐๐	๖.๘๒	๐.๑๘	๐	๐

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑.พิจารณาความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐
๒.พิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓
๓.พิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าน้ำหนัก ๒๐) คะแนนเต็ม ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด = ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก = ๐.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๗
ระดับความพึงพอใจปานกลาง = ๐.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓

สรุปผลการพิจารณาในภาพรวมต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ลำดับ	รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
๑	กระบวนการ ขั้นตอนใน การให้บริการ	๔.๗๑ (๙๔.๒๐)	๐.๒๙ (๖.๘๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐ (๙๒.๐๐)	๐.๓๘ (๗.๖๗)	๐.๐๒ (๐.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)
๓	สิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐ (๙๒.๐๐)	๐.๓๘ (๗.๖๗)	๐.๐๒ (๐.๓๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๕ (๑๐๐)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ หรือประมาณ ร้อยละ ๙๓
สรุปส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ
๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน
๑.การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว
๒.มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้สำหรับแจกจ่ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ
๓.เจ้าหน้าที่มีการจัดเรียงสำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วทันใจ
๖.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีเรียบค่าตอบแทนเกินจริง หากมีการให้บริการนอเวลาราชการ
๗.สถานที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินมีความสะอาด เรียบร้อย พร้อมให้บริการประชาชน
๘.เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการต่างๆ ตรงต่อเวลาเพื่อคอยให้ประชาชน
๙.เก้าอี้นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีความพร้อม สะอาดเรียบร้อย

๑๐.น้ำดื่มมีเพียงพอสำหรับประชาชนผู้มาบริการ
๑๑.สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
๓.๒สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

๑.ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแบบฉบับที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย

๒.ต้องการให้มีเอกสารคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนในจุดสำคัญๆ เช่น บ้านผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน วัด เพื่อที่ประชาชนจะได้เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

๓.ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ลดปริมาณการเรียกเอกสารในการติดต่อประสานงาน เช่น เรียกดูฉบับจริงแทนการเรียกสำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่นๆ ที่ทางราชการออกให้เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ

ระดับ ๕ = มากที่สุด
ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร
****

<u>คำชี้แจง</u>

๑.เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

สรุปส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแทบบสอบถาม

๑.๑ เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๑.๒ อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ พนักงานจ้าง ☐ นักการเมือง
☐ ข้าราชการ ☐ ค้าขาย
☐ แม่บ้าน

๑.๓ อายุ

☐ ระหว่าง ๑๕-๒๕ ปี ☐ ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี
☐ ระหว่าง ๓๕-๔๕ ปี ☐ ๔๕ ปีขึ้นไป

๑.๔ ระดับการศึกษา

☐ ป.๔ ☐ ป.๖
☐ ม.๓ ☐ ม.๖/ปวช.
☐ ปวส./ปวท. ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท

สรุปส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ระดับ ๕ = มากที่สุด
ระดับ ๔ = มาก
ระดับ ๓ = ปานกลาง
ระดับ ๒ = น้อย
ระดับ ๑ = น้อยที่สุด

รายละเอียดตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ					
๑.๑ การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่					
๑.๒ มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์					
๑.๓ การดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการมีความถูกต้อง					
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
๑.๕ ระยะเวลาให้บริการมความสะดวก รวดเร็ว					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการดำเนินงาน					
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๒.๓ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี บุคลิกภาพ เหมาะสม					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๓ มีน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้มาบริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

.....

.....

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะผู้จัดทำ