

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี 2558 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
2. อายุ		
18-30 ปี	3	3.00
31-40 ปี	13	13.00
41-50 ปี	23	23.00
51-60 ปี	42	42.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	19	19.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	73	73.00
มัธยมศึกษา	12	12.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	8	8.00
ไม่ได้เรียน	5	5.00

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	33	33.00
รับจ้างทั่วไป	25	25.00
เจ้าของกิจการ	4	4.00
เกษตรกร	25	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ครั้งต่อปี)		
1 ครั้ง	42	42.00
2 - 3 ครั้ง	32	32.00
4 - 5 ครั้ง	5	5.00
มากกว่า 5 ครั้ง	21	21.00
6. เรื่องที่มาติดต่อขอใช้บริการ		
ด้านรายได้หรือภาษี	42	42.00
ด้านการศึกษา	35	35.00
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	33	33.00
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.00 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 42.00 ศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 73.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 33.00 และมาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 1 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	95	10
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านรายได้หรือภาษี	95.70	3.79	93.42	4.54	96.68	3.62	95.42	3.97	95.52	3.94
ด้านการศึกษา	93.14	4.55	92.10	5.76	95.66	4.94	95.33	4.55	94.37	4.91
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	93.83	4.15	90.99	5.21	95.42	4.49	93.72	4.54	93.79	4.57
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	93.48	6.66	90.80	7.10	94.29	6.61	93.42	6.55	93.24	6.69

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	93.30	5.51
2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ	93.70	5.25
3. การให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอน	93.80	5.46
4. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	93.50	5.57
5. ความยุติธรรมในการให้บริการ	93.80	5.28
6. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	94.10	5.34
7. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	94.50	5.39
8. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	94.50	5.57
9. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.70	5.59
10. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	93.90	6.65

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด 94.70 รองลงมาได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ 94.50 และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ 94.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	95.90	5.52
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์	89.30	7.82
3. การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่	93.80	6.16
4. การจัดให้มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	90.90	5.88
5. การจัดให้มีกล่อง/ตู้ สำหรับแสดงความคิดเห็น	90.80	5.80
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น	90.50	5.92
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91.60	5.81
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.70	5.51

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มากที่สุด 95.90 รองลงมาได้แก่ การจัดให้มีหน่วยบริการนอกสถานที่ 93.80 และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย 91.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.10	5.59
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	95.30	5.59
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับประชาชน	95.00	5.60
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	94.90	5.41
5. ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่	95.30	5.40
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	94.70	5.59
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.60	5.17
8. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ	95.30	5.59
9. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	95.30	5.59
10. การค้นหาข้อมูลตามผู้ขอรับบริการร้องขอ	95.00	5.60
11. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.80	5.10
12. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.10	5.30
13. ความยุติธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.90	5.34
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	95.60	5.38

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด 96.80 รองลงมาได้แก่ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 96.60 และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 96.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (100 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96.90	5.06
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	94.70	6.27
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	95.60	5.56
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	94.70	5.59
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	94.60	5.76
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.10	5.70
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	94.00	5.69
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	95.80	5.54
9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96.30	5.44
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	95.30	5.77
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	93.00	5.77
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	89.50	7.57
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	93.80	6.93

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด 96.90 รองลงมาได้แก่ พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ 96.30 และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ 95.80 ตามลำดับ