

ผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูสิต

จากการดำเนินงานการให้บริการด้านต่างๆ ในการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูสิต ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้วัดและประเมินผลความสำเร็จของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูสิตด้วยวิธีการวัดประเมินจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

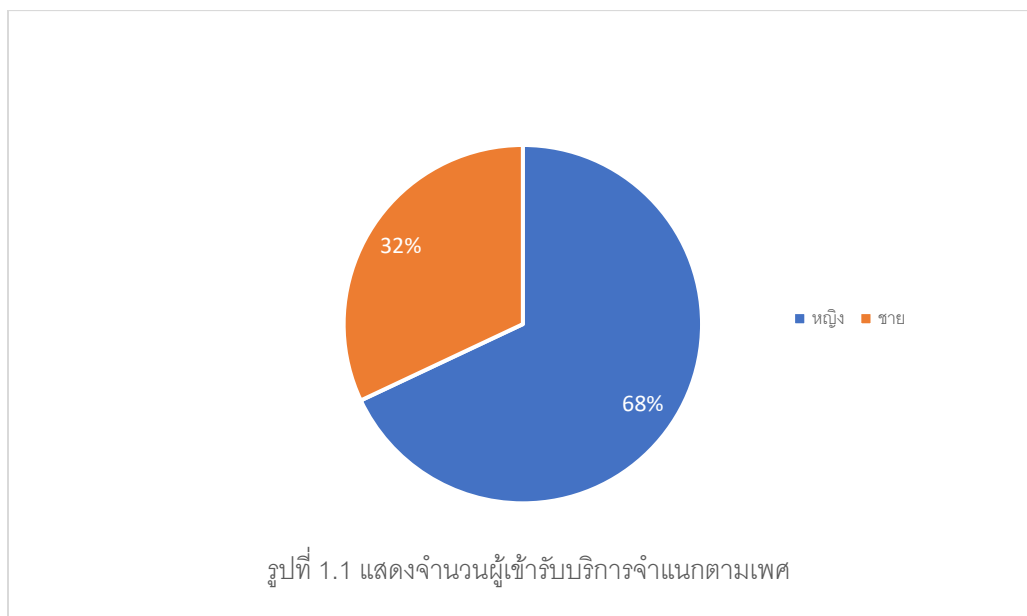
การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ บ่งออกเป็น 6 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ผล	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	32	32
	หญิง	68	68
ผลรวม		100	100

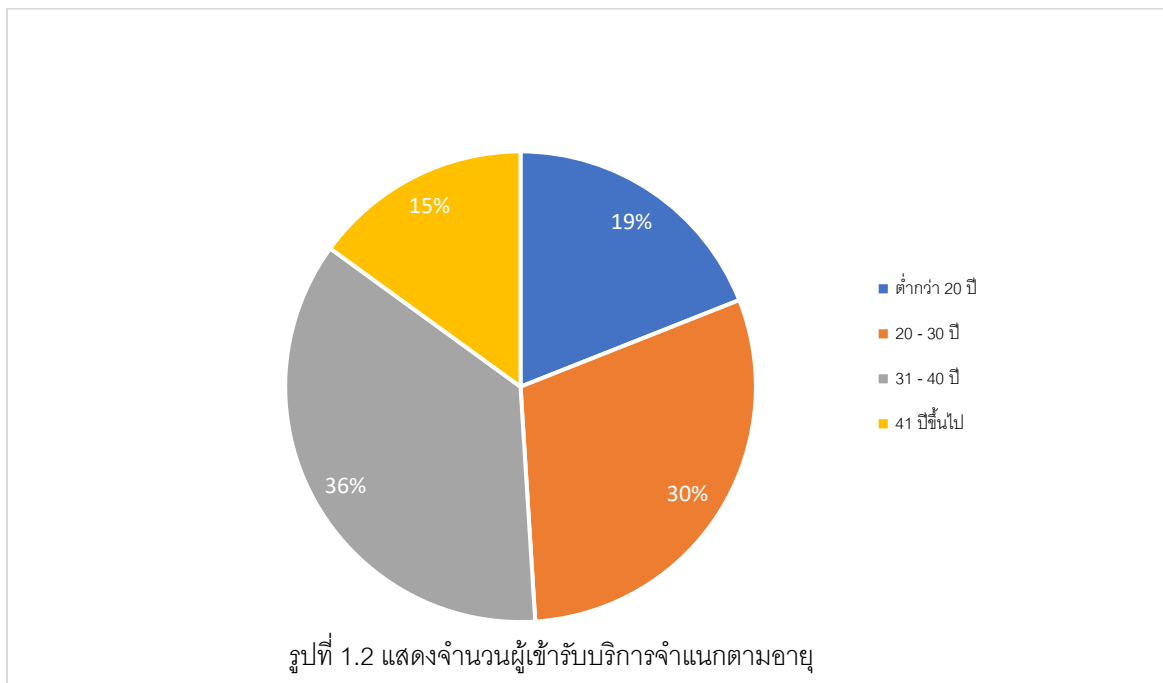
- จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังรูปกราฟที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	19
20 – 30 ปี	30	30
31 – 40 ปี	36	36
41 ปีขึ้นไป	15	15
รวม	100	100

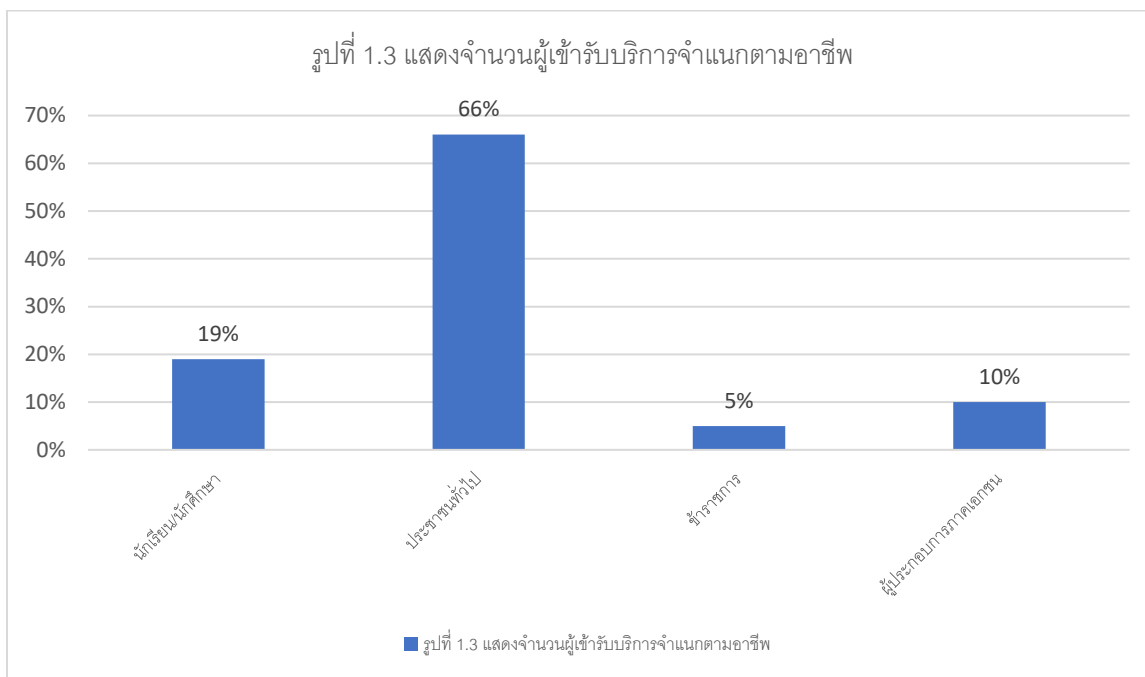
จากตารางที่ 2 พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการมีอายุในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามสภาพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	19	19
ประชาชนทั่วไป	30	30
ข้าราชการ	36	36
ผู้ประกอบการภาคเอกชน	15	15
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการเป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็น 66 เปอร์เซ็นต์



ข้อมูลอ้างอิง ร้อยละของความพึงพอใจ คำนวณจากสูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

โดย B คือคะแนนจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูสิด
 ตารางที่ 4 แสดงค่าความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคูสิด

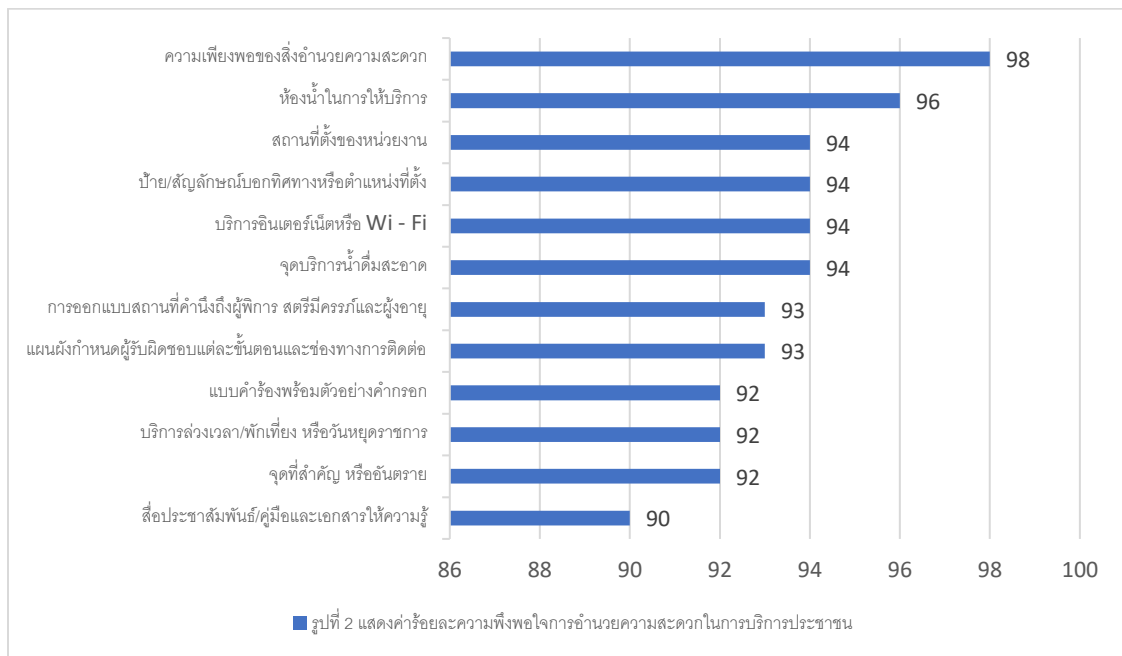
ด้านการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะอาด สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	10	10		
2.. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ แก้อั้วรับรองประชาชน ผู้รับบริการ	90	10			***
3. มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทาง หรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและความเข้าใจง่าย	80	10	10		
4. มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ	75	15	10		
5. มีแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างคำกรอก	75	10	15		
6. มีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ	70	20	10		
7. ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	75	15	10		
8. มีบริการอินเทอร์เน็ต หรือ Wi - Fi	80	10	10		
9. มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน	80	10	10		
10. มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	80	20			
11. มีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	70	20	10		
12. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	70	10	20		

จากตาราง พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสรุปตามความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

1. ผู้รับบริการร้อยละ 98 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ แก้อั้วรับรองประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้รับบริการร้อยละ 96 มีความพึงพอใจต่อห้องน้ำในการให้บริการ ซึ่งมีความสะอาดและเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผู้รับบริการร้อยละ 94 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะอาด สะดวกในการเดินทางและมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีบริการอินเทอร์เน็ตหรือ Wi - Fi และมีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด
4. ผู้รับบริการร้อยละ 93 มีความพึงพอใจในการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุและมีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด
5. ผู้รับบริการร้อยละ 92 มีความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งแบบคำร้องพร้อมตัวอย่างคำกรอกเมื่อมาติดต่อขอบริการ และมีบริการล่วงหน้า/พักเที่ยง หรือวันหยุดราชการ และมีจุดที่สำคัญ หรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด
6. ผู้รับบริการร้อยละ 90 มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด



ข้อควรปรับปรุงบริการ

1. ควรปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ อาทิ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์มีสภาพทรุดโทรม เก่า เนื่องจากใช้มานาน ชำรุด หนังสือ คู่มือจัดทำให้ทันสมัยน่าสนใจ และเอกสารให้ความรู้มีความหลากหลายครบทุกภาคส่วน เป็นต้น
2. อุปกรณ์ในการสืบค้นข้อมูล ควรปรับปรุงให้ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น