



รายงานสรุปการติดตามและประเมินผล

ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

จัดทำโดย

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ  
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

โทรศัพท์ / โทรสาร 0 - 3442 - 8786

## คำนำ

เอกสารเล่มนี้ เป็นเอกสารรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ตลอดจนรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใช้บริการ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการติดตามและประเมินผลเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงสถานที่ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ประเมินผลจะได้นำเสนอผู้บริหาร ส่วนราชการ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ว่ามีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์มากน้อยเพียงใด อีกทั้งเป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและนำไปสู่การบริหารจัดการงานบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น ตลอดจนจนเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้ผู้สนใจได้รับทราบ

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ  
กองแผนและงบประมาณ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
กันยายน 2556

# รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

## ต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

#### บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 มาตรา 281 และ 282 ได้กำหนดสาระสำคัญว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักของการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ส่วนการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น รวมทั้งต้องมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และจะต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยรวมเป็นสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ครอบคลุมจังหวัดสมุทรสาครทั้งจังหวัด อำนาจหน้าที่หลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร คือ การให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านการพัฒนาการเมือง-การบริหาร ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาสวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการตรวจติดตามและประเมินผล ซึ่งเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแผนงานหรือการดำเนินการต่างๆ ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในฐานะองค์กรภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางในการพัฒนา ซึ่งการติดตามและประเมินผลเป็นกิจกรรมที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการวางแผน เพื่อให้องค์กรทราบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคในการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ทำให้ทราบระดับความสำเร็จในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป ตลอดจนพิจารณาปรับปรุงการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในงานบริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ การให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
3. เพื่อนำผลที่ได้จากประเมินผล ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

### **เป้าหมายผลผลิต**

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อราชการและเคยใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2556

### **วิธีดำเนินการสำรวจ**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในครั้งนี้ เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยมาติดต่อใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

### **เครื่องมือในการติดตามประเมินผลและการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้		
ความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร
2. ทราบปัญหาข้อและเสนอแนะของประชาชน
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

### หน่วยงานรับผิดชอบการติดตามและประเมินผล

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ

### ผลผลิต

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

### การนำเสนอ

ใช้การนำเสนอผลการติดตามและประเมินผลในรูปแบบของความถี่ร้อยละในรูปแบบตารางและแผนภูมิเพื่อให้เข้าใจง่าย และในรูปเชิงพรรณนา ผลการติดตามและประเมินผล สามารถแสดงในรูปตารางและแผนภูมิเพื่อให้ดูเข้าใจง่าย

\*\*\*\*\*



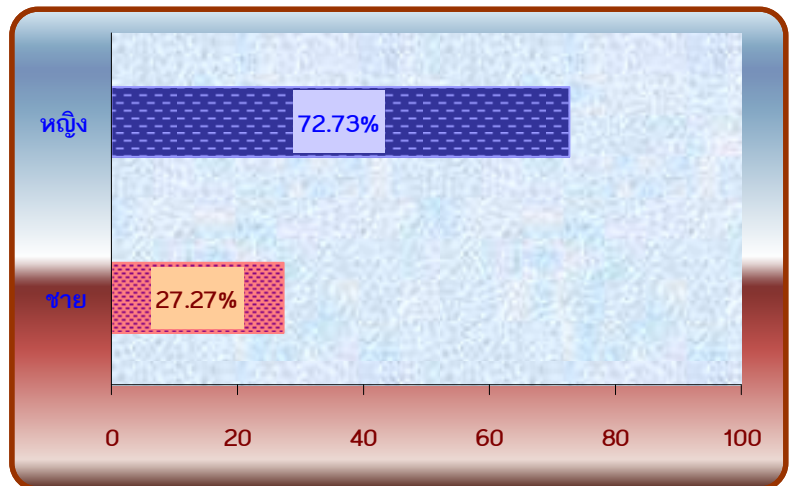
## สรุปผลการติดตามและประเมินผล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 44 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.73 เป็น เพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีจำนวนร้อยละ 27.27

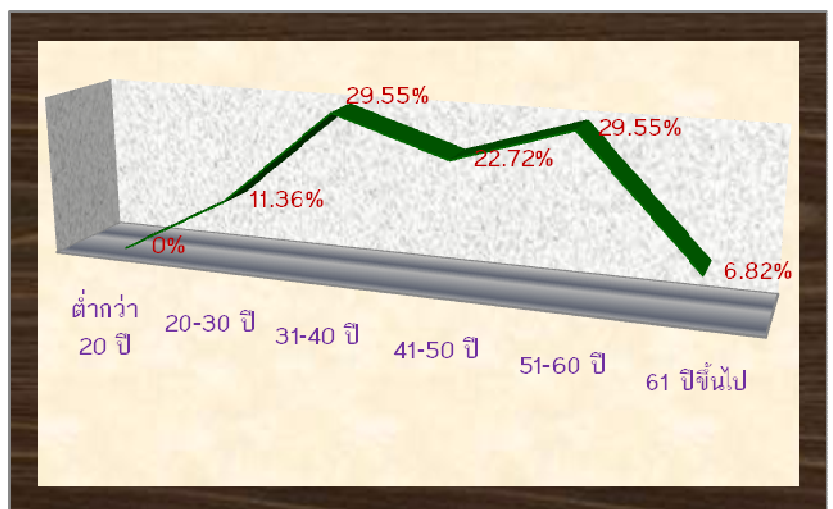
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	27.27
หญิง	32	72.73
รวม	44	100.00



#### ตารางที่ 2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 44 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.55 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.72 ตามลำดับ

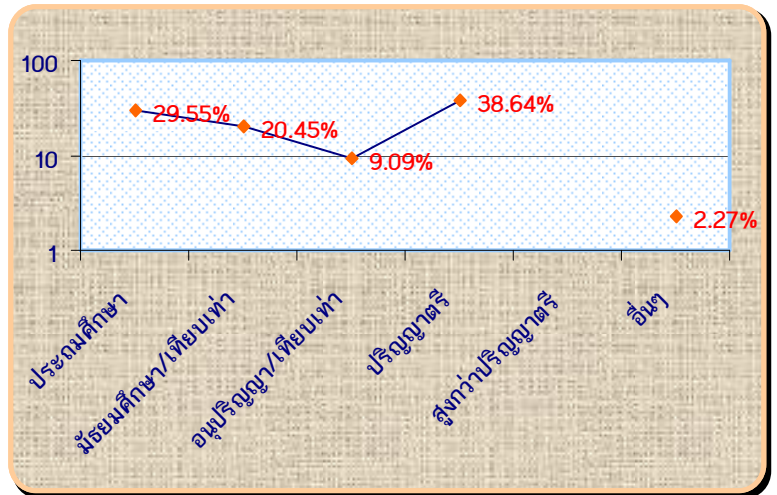
ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30 ปี	5	11.36
31 - 40 ปี	13	29.55
41 - 50 ปี	10	22.72
51 - 60 ปี	13	29.55
61 ปีขึ้นไป	3	6.82
รวม	44	100.00



### ตารางที่ 3 การศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 44 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.64 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.55 ตามลำดับ

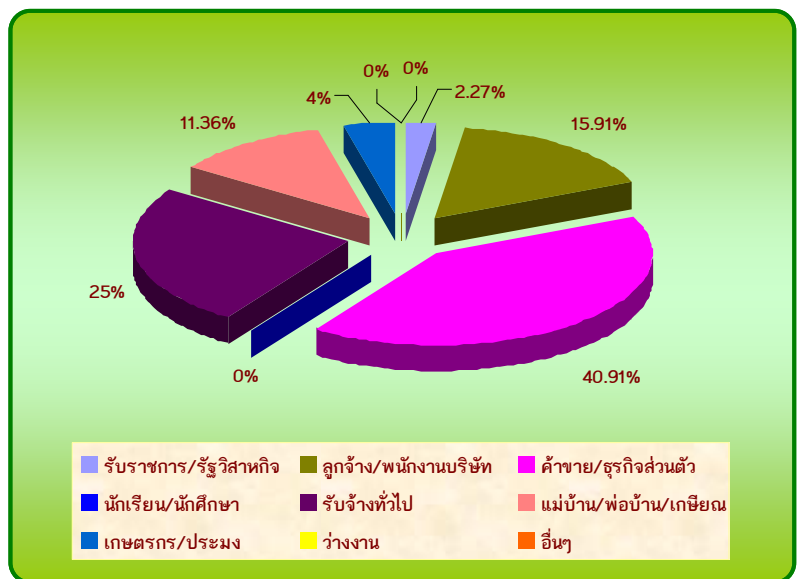
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	13	29.55
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	9	20.45
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	4	9.09
ปริญญาตรี	17	38.64
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	1	2.27
รวม	44	100.00



### ตารางที่ 4 อาชีพประจำ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 44 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.91 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25 และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.91 ตามลำดับ

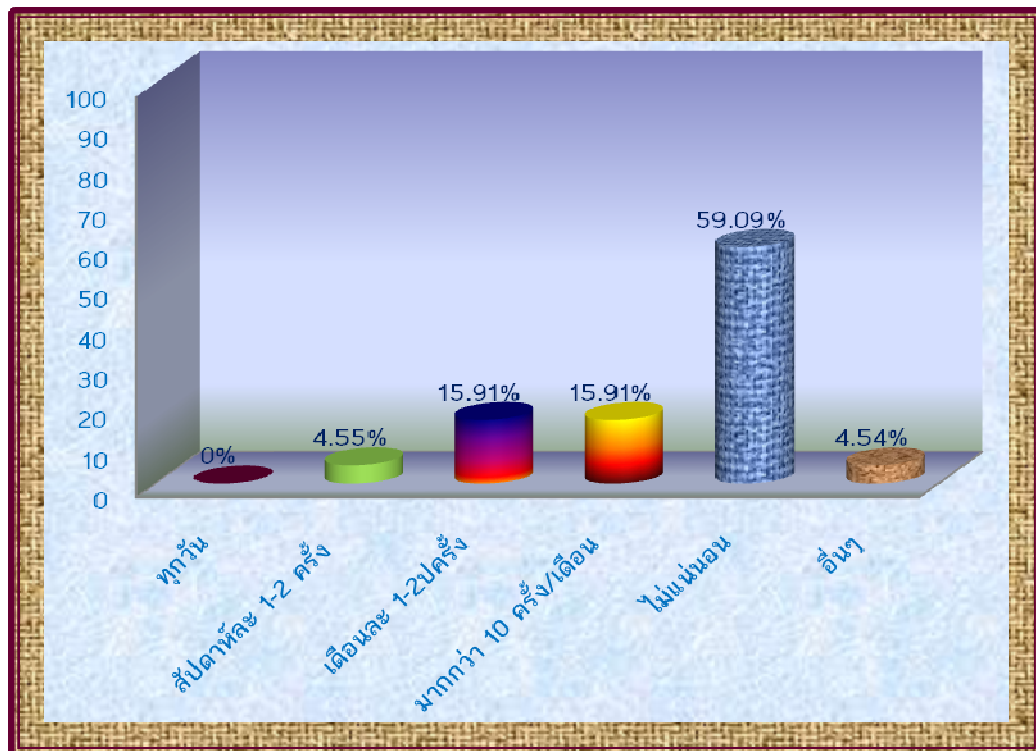
อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	1	2.27
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	15.91
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	40.91
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	11	25.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณ	5	11.36
เกษตรกร/ประมง	2	4.55
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	44	100.00



### ตารางที่ 5 ความถี่ในการเข้ารับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 44 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.09 เข้ามารับบริการที่ อบจ.สมุทรสาคร ไม่แน่นอน รองลงมาเข้ามารับบริการเดือนละ 1 – 2 ครั้ง และเข้ามารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 15.91 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	-	-
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	2	4.55
เดือนละ 1-2 ครั้ง	7	15.91
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	7	15.91
ไม่แน่นอน	26	59.09
อื่นๆ	2	4.54
รวม	44	100.00



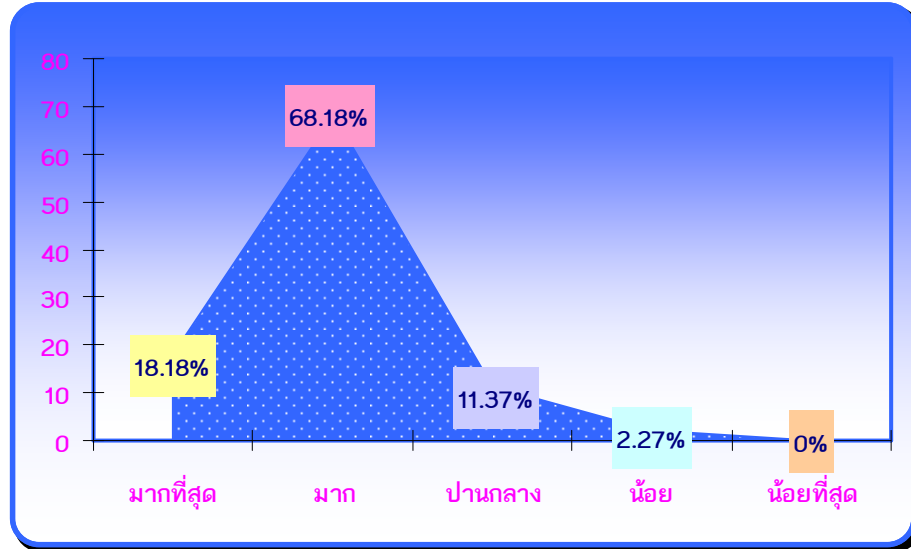


**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)
<b>1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	18.18	68.18	11.37	2.27	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	25.00	54.55	20.45	-	-
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	22.73	59.09	18.18	-	-
1.4 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	22.73	63.63	13.64	-	-
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	25.00	50.00	15.91	9.09	-
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ / ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38.64	43.18	18.18	-	-
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	36.36	13.64	-	-
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	47.73	31.82	18.18	2.27	-
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	29.54	56.82	13.64	-	-
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	43.18	40.91	15.91	-	-
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	52.27	40.91	6.82	-	-
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของ อบจ. สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	18.18	65.91	15.91	-	-
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	6.82	63.64	27.27	-	2.27
3.3 ความสะอาด สถานที่ให้บริการโดยรวม	15.91	52.27	25.00	6.82	-
3.4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	18.18	56.82	25.00	-	-
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	13.64	59.09	27.27	-	-
3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด	18.18	68.18	13.64	-	-
4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มากน้อยเพียงใด	27.27	70.46	2.27	-	-

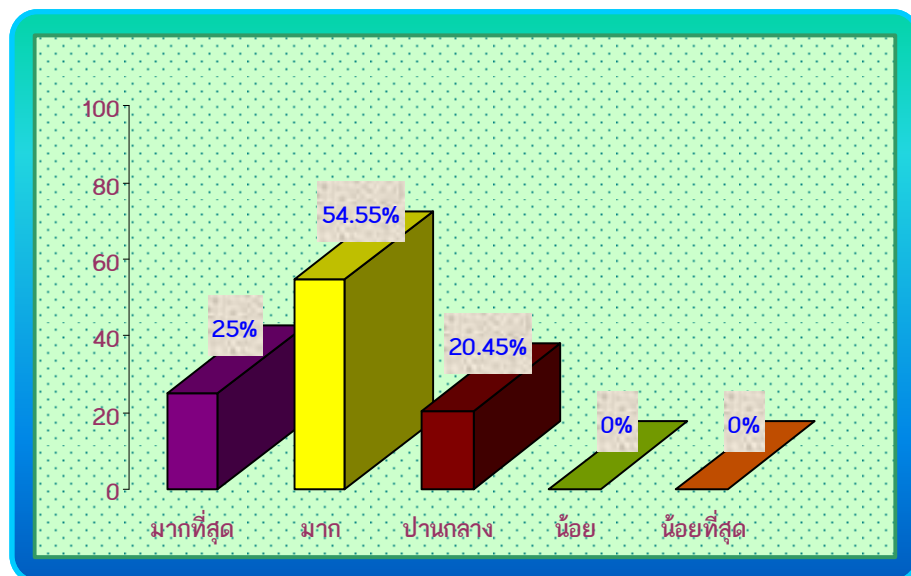
### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ

#### 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว



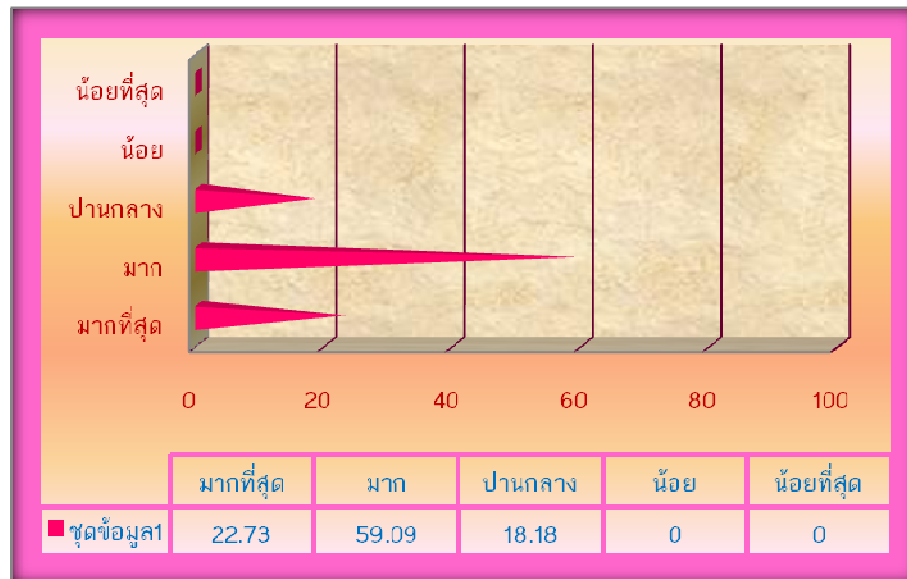
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **68.18**

#### 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ



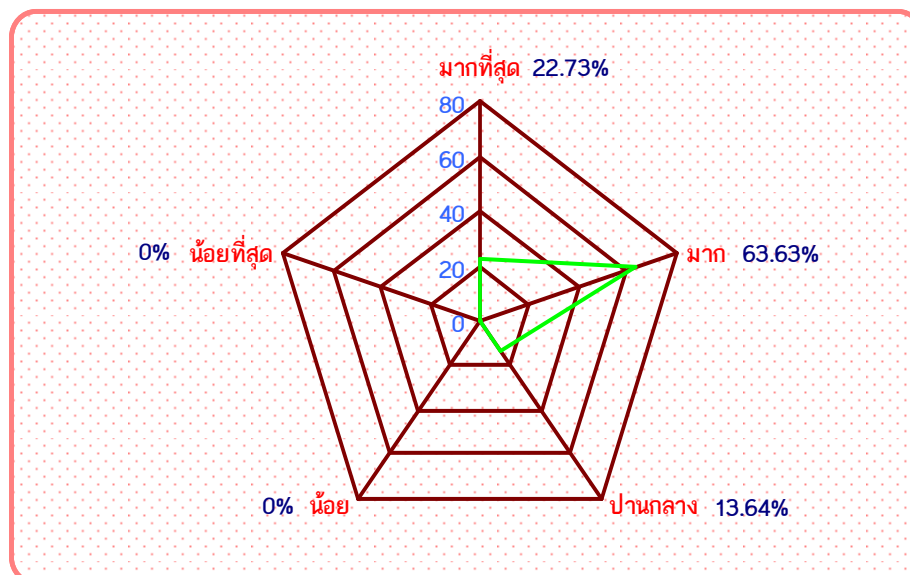
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **54.55**

### 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ



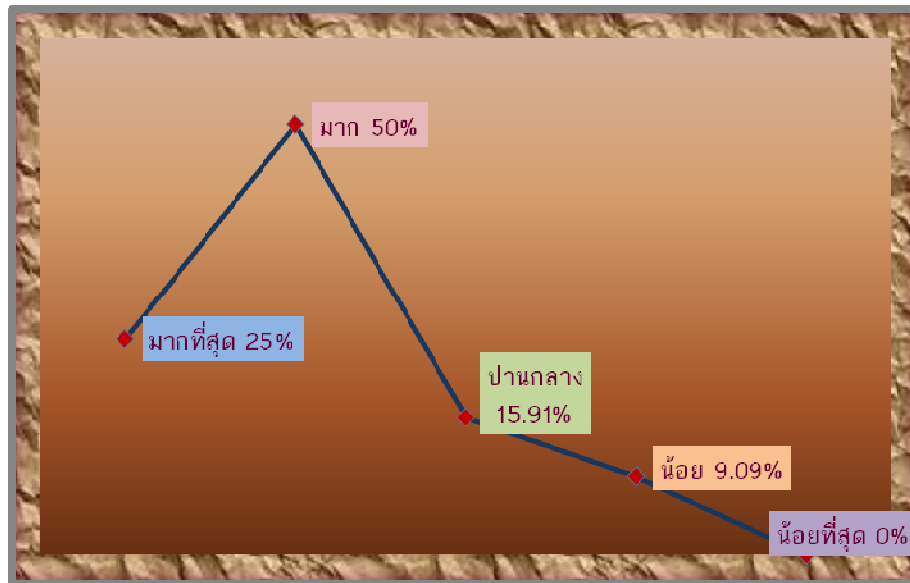
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **59.09**

### 1.4 ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **63.63**

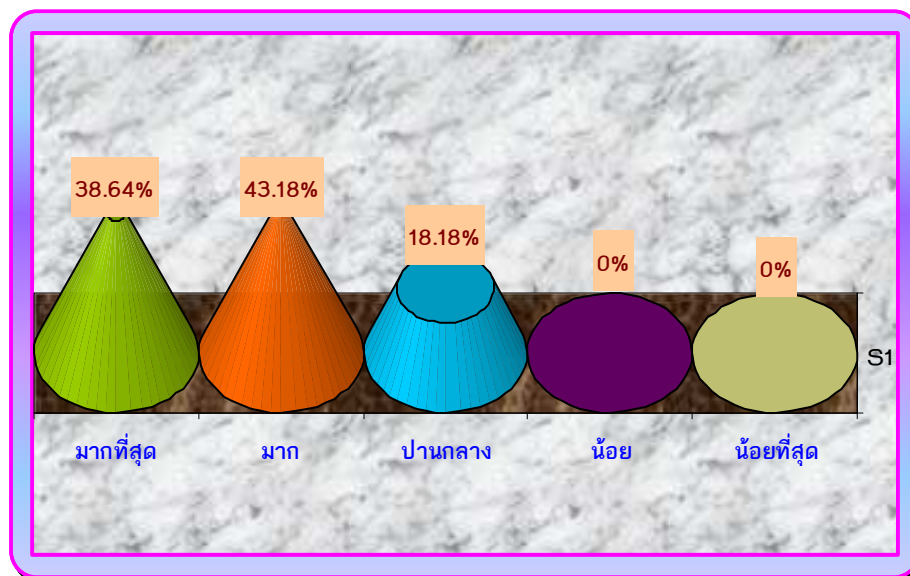
### 1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 50.00

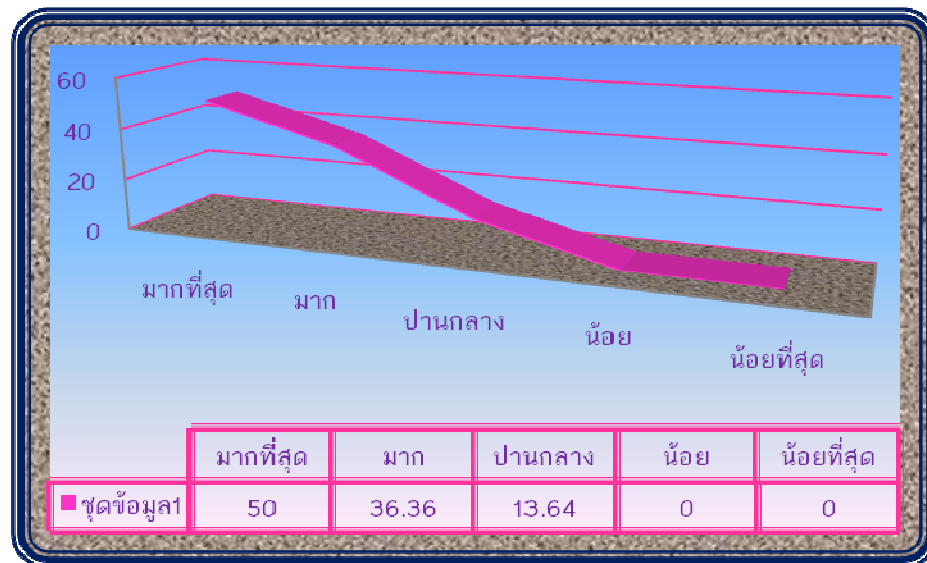
## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ / ผู้ให้บริการ

### 2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



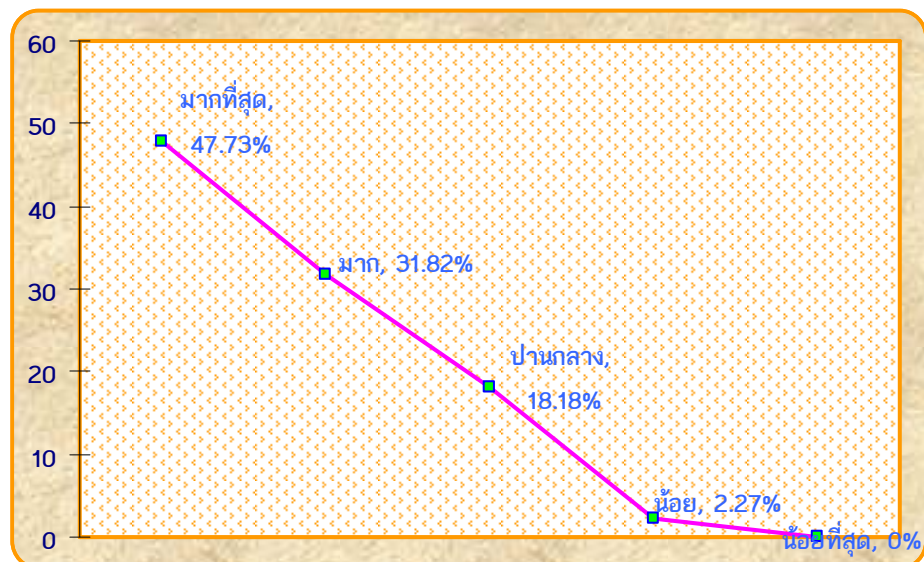
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 43.18

## 2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 50.00

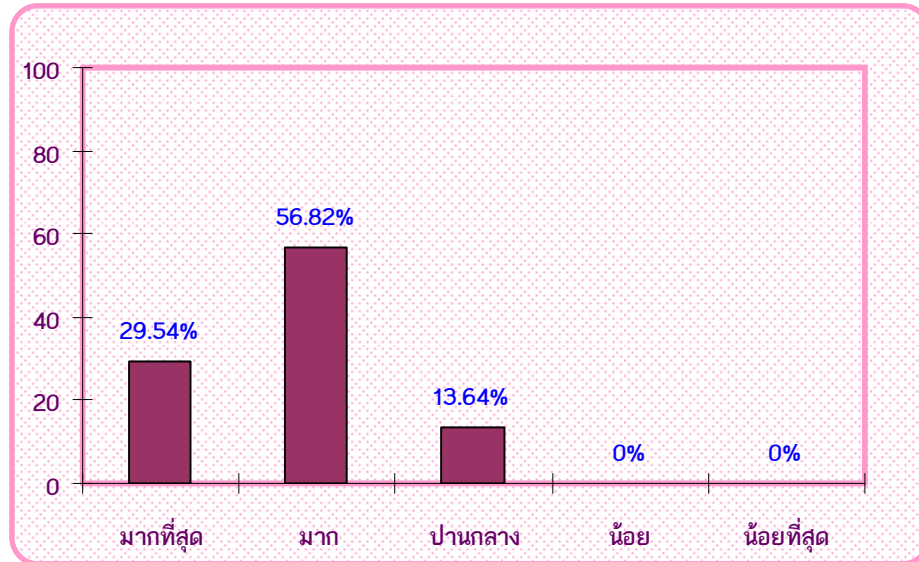
## 2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 47.73

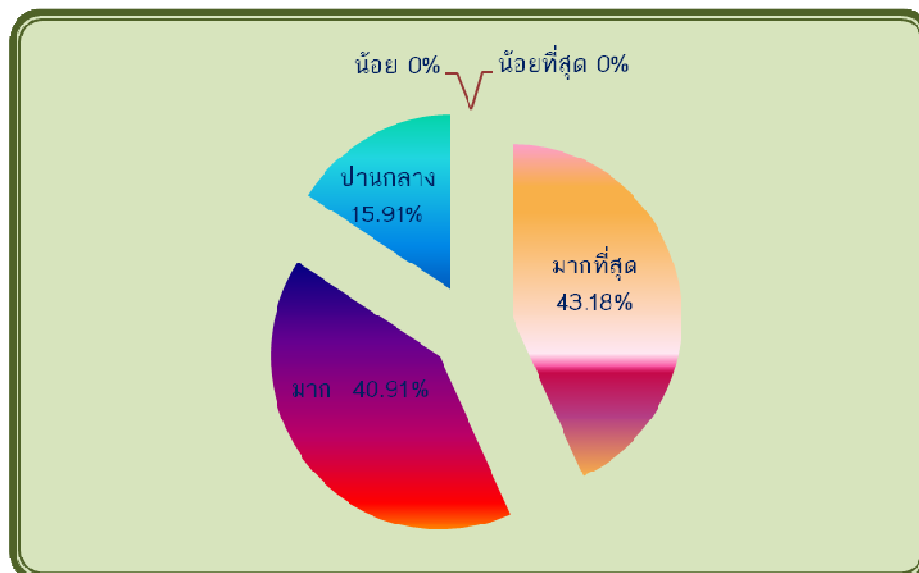


## 2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้



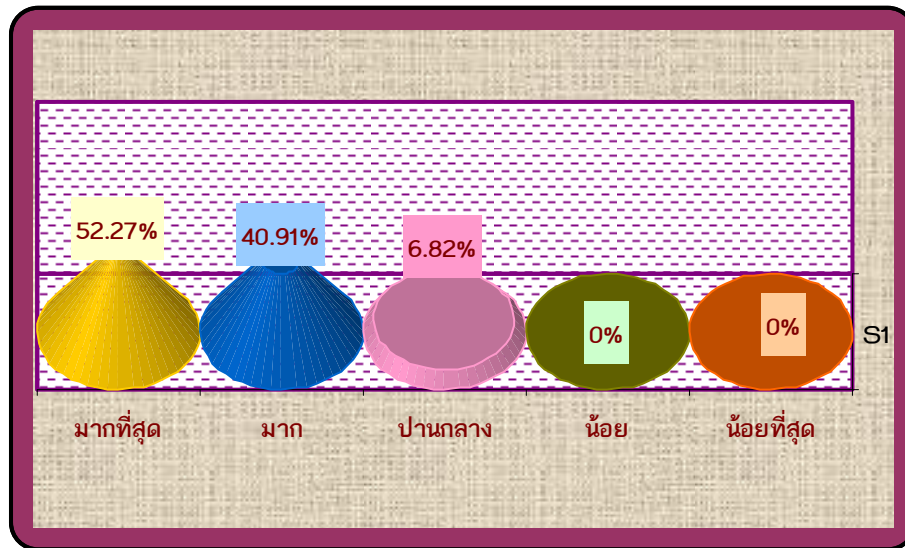
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **56.82**

## 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **43.18**

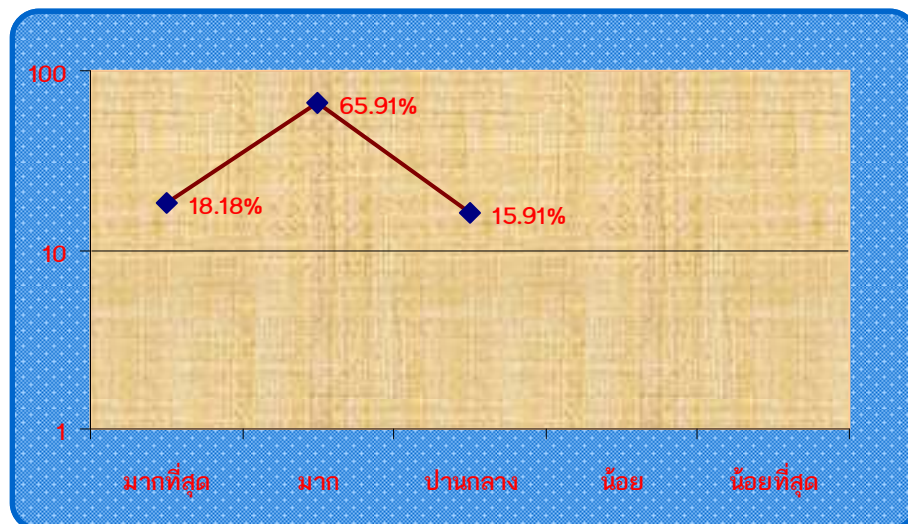
## 2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 52.27

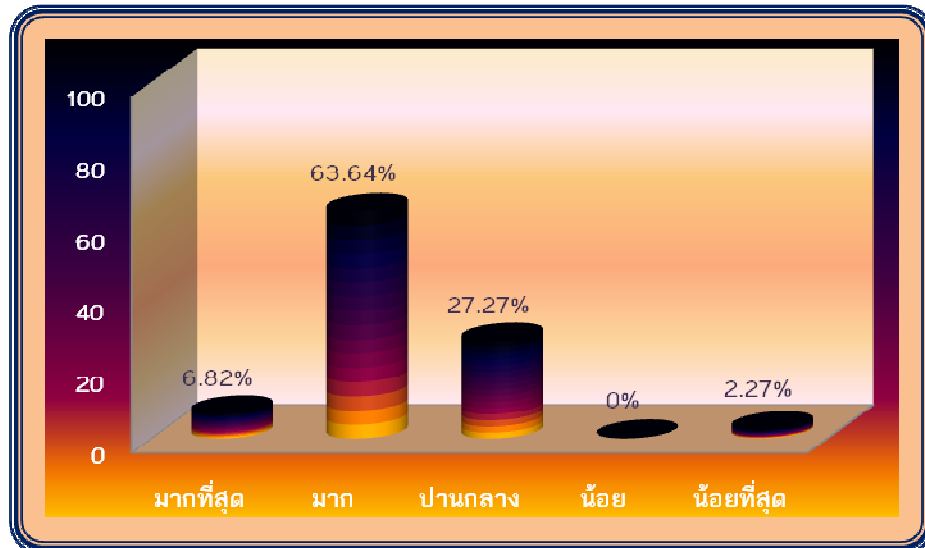
## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3.1 สถานที่ตั้งของ อบจ. สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



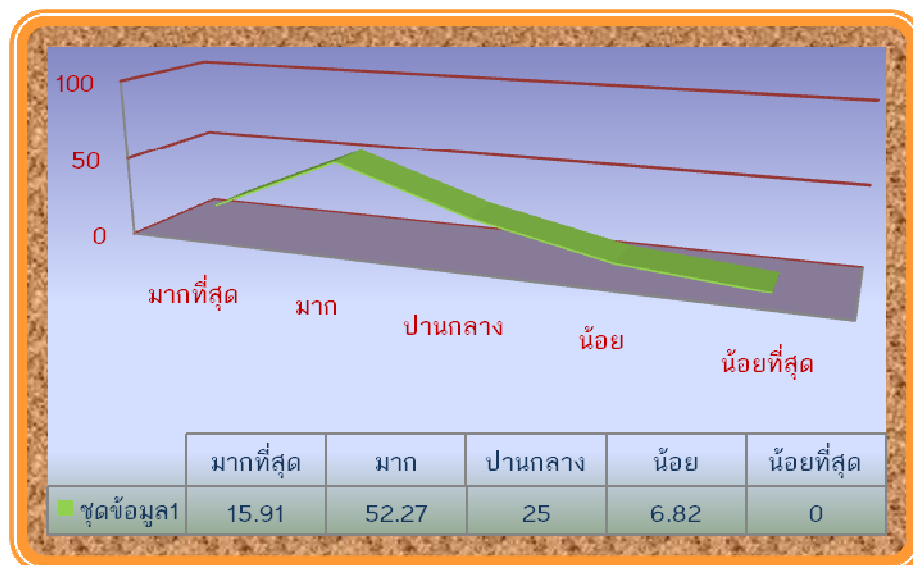
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นสถานที่ตั้งของ อบจ. สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ 65.91

### 3.2 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ



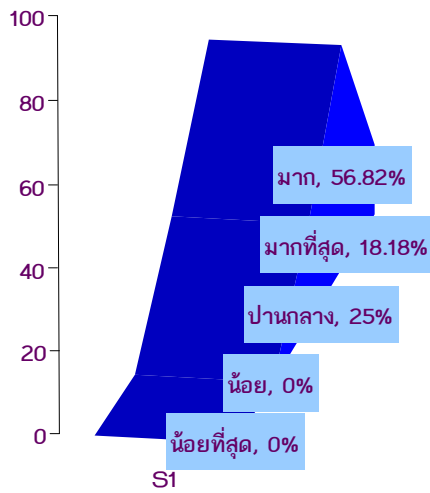
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็นความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ 63.64

### 3.3 ความสะอาด สถานที่ให้บริการโดยรวม



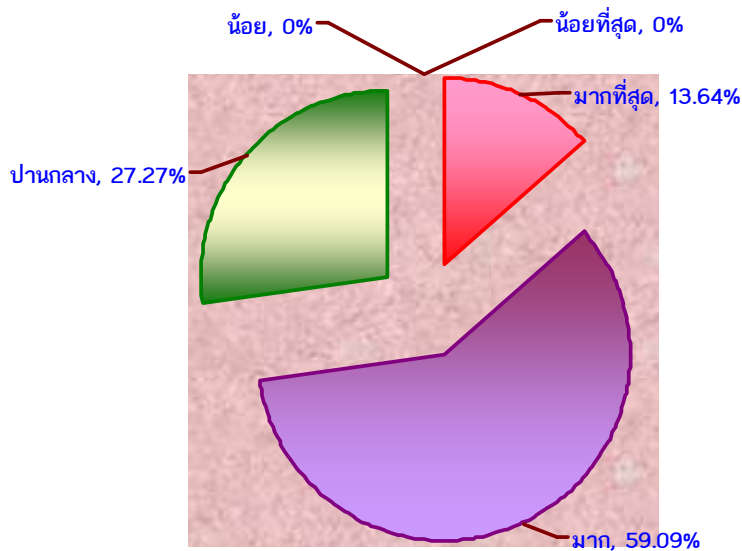
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น *ความสะอาด* สถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ 52.27

### 3.4 ความพึงพอใจ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ



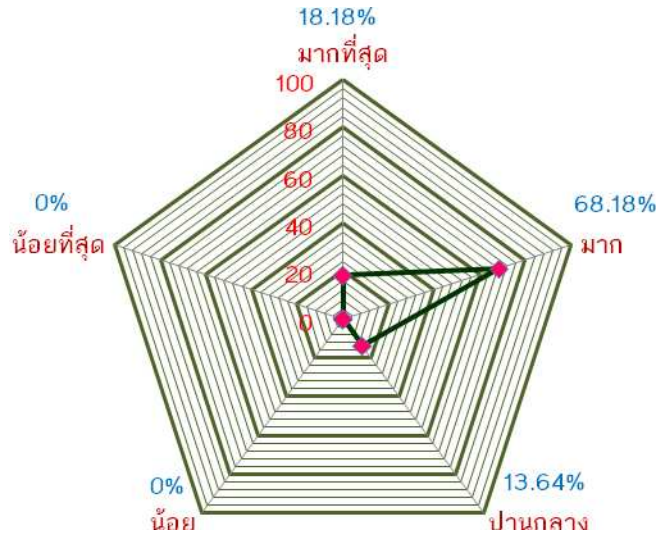
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 56.82

### 3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ



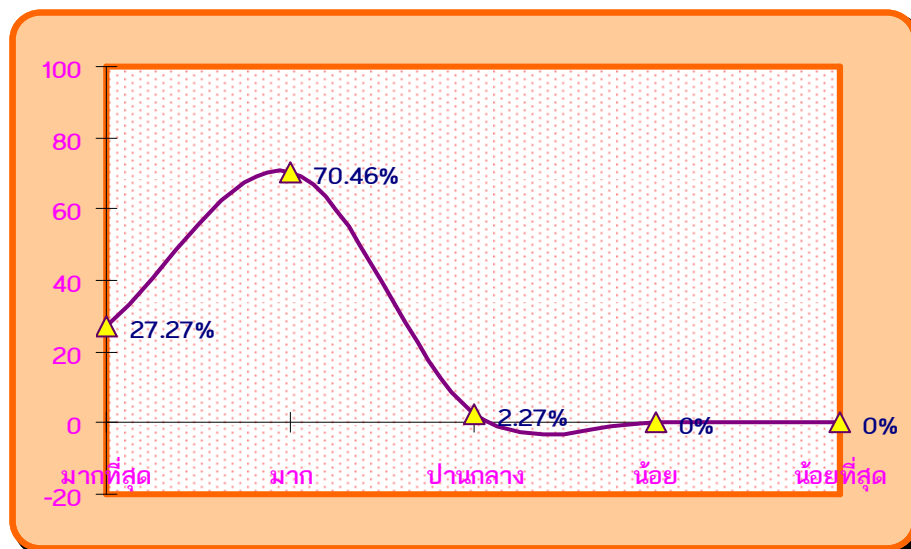
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประเด็น คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 59.09

3.6 สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด



กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ สื่อประชาสัมพันธ์ (เอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูล) ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มีความเหมาะสมเพียงใด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 68.18

4. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มากน้อยเพียงใด



โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 70.46



### ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### 1. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้ามาใช้บริการห้องจัดการบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

- 1) ได้ค้นหาความรู้จากอินเทอร์เน็ต
- 2) ได้ค้นหาข้อมูลที่ยากรู้ ได้เพิ่มพูนประสบการณ์
- 3) ได้ค้นหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม มีความรู้มากขึ้น ได้รู้ระเบียบกฎหมายเพิ่มเติม
- 4) ได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ อบจ. เพราะมีอุปกรณ์ให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ยิ้มแย้ม เป็นมิตร
- 6) มีหนังสือให้อ่านหลากหลาย สนุก และให้ความรู้
- 7) เพิ่มความรู้การพัฒนาศักยภาพขององค์กรต่างๆ
- 8) ทำให้ทราบความก้าวหน้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในหลายๆ จังหวัด
- 9) ได้ความรู้จากหนังสือ สื่อ ที่มีอยู่ในศูนย์ฯ
- 10) รับข้อมูลข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

#### 2. ท่านคิดว่า อบจ.สมุทรสาคร ควรแก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในด้านใดบ้าง

- 1) น่าจะมีห้องให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชน
- 2) สถานที่คับแคบ และเล็กไป
- 3) ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถให้มากขึ้น
- 4) ไม่มีป้ายบอกที่ชัดเจน

#### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

สรุปผล ➔ จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จากการติดตามและประเมินผล พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 คน ที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับ **มาก** สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจ สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18

4. โดยสรุปภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับ **มาก** จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 70.46

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

