ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๖ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสนอง ชาวกะมุด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
****

โดยในแบบประเมินจะประเมินทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินและการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประชาชน กำหนดเป็นช่วงระดับความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ ๑ อยู่ในช่วง ๑.๐๐ – ๑.๕๐ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับน้อย มีค่าเท่ากับ ๒ อยู่ในช่วง ๑.๕๑ – ๒.๕๐ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ ๓ อยู่ในช่วง ๒.๕๑ – ๓.๕๐ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเท่ากับ ๔ อยู่ในช่วง ๓.๕๑ – ๔.๕๐ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ ๕ อยู่ในช่วง ๔.๕๑ – ๕.๐๐ คะแนน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
มีผลการประเมิน

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคูณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

ตารางที่ ๑ ด้านการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๒๐	๒๘	๒	-	-
	๔๐%	๕๖%	๔%		
๒.ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๒๐	๒๒	๘		-
	๔๐%	๔๔%	๑๖%		
๓.ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๒๑	๑๙	๑๐	-	-
	๔๒%	๓๘%	๒๐%		
๔.การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๑๘	๒๕	๗	-	-
	๓๖%	๕๐%	๑๔%		

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖

ลำดับที่ ๒ คือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ลำดับที่ ๓ คือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๔๔

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

<u>ตารางที่ ๒.</u> ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	๑๐	๒๙	๑๑	-	-
	๒๐%	๕๘%	๒๒%		
๒.แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน	๑๐	๒๘	๑๒	-	-
	๒๐%	๕๖%	๒๔%		
๓.แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๒๐	๒๗	๓	-	-
	๔๐%	๕๔%	๖%		

จากตารางที่ ๒ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจนคิดเป็นร้อยละ ๕๘

ลำดับที่ ๒ คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๕๖

ลำดับที่ ๓ คือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗

<u>ตารางที่ ๓.</u> ด้าน<u>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓๓	๑๕	๒		
	๖๖%	๓๐%	๔%		
๒.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๓๐	๑๕	๕		
	๖๐%	๓๐%	๑๐%		
๓.ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐	๒๕	๕		
	๔๐%	๕๐%	๑๐%		
๔.ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑	๒๒	๗		
	๔๘%	๓๘%	๑๔%		

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เป็นร้อยละ ๖๖
ลำดับที่ ๒ คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐
ลำดับที่ ๓ คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๐
ลำดับที่ ๔ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๔๘
ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๒	๒๓	๕		
	๔๔%	๔๖%	๑๐%		
๒.ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๒๘	๑๕	๗		
	๕๖%	๓๐%	๑๔%		
๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการการบริการ	๑๗	๒๕	๘		
	๓๔%	๕๐%	๑๖%		

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ เป็นร้อยละ ๕๖
ลำดับที่ ๒ คือความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐
ลำดับที่ ๓ คือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖
ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗

๕.๒ สรุปผลการสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนคูณ จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๐ คน พบว่าภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๘๕.๔๖**

๖. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี -