



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
.....

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยให้ประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการการบริการประเมินทั้งหมด ๒ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
 - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ
๒. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
 - การเกิดประโยชน์สุขของผู้บริการ
 - การสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ
 - การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ในการนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายเกรียงไกร ไชยประภา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔)

๑.กลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

๔.การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลา๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔)
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
๑ ชาย	๔๑	๕๑.๒๕
๒.หญิง	๓๙	๔๘.๗๕
รวม	๘๐	๑๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐	-	-
๒๑-๓๐ ปี	๑๐	๑๒.๕
๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๓๑.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๓๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๑๘.๗๕
๖๑ปีขึ้นไป	๖	๗.๕
รวม	๘๐	๑๐๐
๓.ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ		
๑.ประชาชนทั่วไป	๖๖	๘๒.๕๐
๒.ชุมชน	๘	๑๐.๐๐
๓.องค์กรเอกชน	๑	๑.๒๕
๔.หน่วยงานภาครัฐ	๕	๕.๐๐

๕.หน่วยงานภาคเอกชน	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐
๔.การใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ		
๑.จัดฝึกอบรม	๑	๑.๒๕
๒.จัดประชุม/สัมมนา	๙	๑๑.๒๕
๓.ศึกษาดูงาน	๐	๐
๔.อื่น ๆ ระบุ	๗๐	๘๗.๕๐
	๘๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ
เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ระดับคะแนน	๕	๔	๓	๒	๑

๑.ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	มาก	๘๗.๕๐	
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๔	มาก	๙๐.๗๕	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๔.๕๑	มาก	๙๐.๒๕	
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๗. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๓๙	มาก	๘๗.๗๕	
๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๔.๔๐	มาก	๘๘.๐๐	
๙. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๐. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักผ่อน น้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๔.๔๔	มาก	๘๙.๗๕	
๑๒. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๑๓. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๐	มาก	๘๘	
๑๔. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๔.๓๖	มาก	๘๗.๒๕	
๑๕. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๑๖. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๔	มาก	๘๗.๗๕	
๑๗. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
๑๘. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๕๓	มาก	๙๐.๕๐	

๒. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๔.๔๔	มาก	๘๘.๗๕	
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส	๔.๕๐	มาก	๘๘.๐๐	
๓. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๔๕	มาก	๘๙.๐๐	
การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ				
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๔.๕๐	มาก	๙๐.๐๐	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๔๙	มาก	๘๙.๗๕	
๖. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๔.๔๖	มาก	๘๙.๒๕	
การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
๗. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๔.๔๑	มาก	๘๘.๒๕	
๘. สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ	๔.๓๔	มาก	๘๖.๗๕	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ประกอบด้วย ประกอบด้วยสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา จากตารางที่ ๒ เกณฑ์การให้คะแนนเต็ม เท่ากับ ๕ แบ่งลำดับความพึงพอใจตามลำดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุดคือ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน หลังระดับคะแนนที่ ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ .

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการระดับคะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

๓.ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ระดับคะแนนที่ ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ

๑.การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ .สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ ระดับคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ระดับคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลา ๒๕๖๓-กันยายน ๒๕๖๔) มีระดับคะแนนอยู่ที่ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๗.ข้อเสนอแนะ

ด้านสถานที่เดินทางสะดวก แต่เรื่องความเหมาะสมกับหน่วยงาน ความสะอาด ความปลอดภัย ควรมีการเพิ่มจุดกล้องวงจรปิด ดูแลความสะอาดในสถานที่ให้เหมาะสม