ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแกลง
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแกลง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลแกลง ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลแกลง จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแกลง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายบุญเลิศ อนันตภูมิ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแกลง

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

โดยในแบบประเมินจะประเมินทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินและการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประชาชน กำหนดเป็นช่วงระดับความพึงพอใจไว้ ๔ ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจระดับมาก อยู่ในช่วง ๗๕ – ๑๐๐ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับปานกลาง อยู่ในช่วง ๕๑ – ๗๕ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับน้อย อยู่ในช่วง ๒๖ – ๕๐ คะแนน
- ความพึงพอใจระดับไม่พอใจ อยู่ในช่วง ๐ – ๒๕ คะแนน

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

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

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

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

ตารางที่ ๑ ด้านการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๓	๑๗	-	-
	๘๓%	๑๗ %		
๒.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๗๙	๒๑	-	-
	๗๙%	๒๑%		

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมาก คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๓

ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑

ตารางที่ ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-
	๘๕%	๑๕ %		
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๙	๑๑	-	-
	๘๙%	๑๑ %		
๓.การให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง ได้อย่างถูกต้อง	๙๒	๘	-	-
	๙๒%	๘ %		

จากตารางที่ ๒ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมาก คือ การให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง ได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ลำดับที่ ๒ คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๙

ลำดับที่ ๓ คือ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗

<u>ตารางที่ ๓.</u> ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๘๗	๑๓	-	-
	๘๗%	๑๓ %		
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๘	๒	-	-
	๙๘%	๒ %		
๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๙๗	๓	-	-
	๙๗%	๓ %		
๔. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๘๕	๑๕	-	-
	๘๕%	๑๕ %		
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๖	๔	-	-
	๙๖ %	๔ %		

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมาก คือความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เป็นร้อยละ ๙๘

ลำดับที่ ๒ คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๗

ลำดับที่ ๓ คือ การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖

ลำดับที่ ๔ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย คิดเป็นร้อยละ ๘๗

ลำดับที่ ๕ คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

ตารางที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๘๒	๑๓	๕	-
	๘๒%	๑๓ %	๕ %	
๒. ความพึงพอใจต่อ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๘	๒	-	-
	๙๘%	๒ %		
๓.ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	๘๖	๑๐	๔	-
	๘๖%	๑๐ %	๔ %	
๔. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่	๙๒	๘	-	-
	๙๒%	๘ %		

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ระดับความพึงพอใจมาก คือ ความพึงพอใจต่อ จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ลำดับที่ ๒ คือ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ลำดับที่ ๓ คือ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๖

ลำดับที่ ๔ คือ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒

ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐

๕.๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแกลง จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๐๐**

๖. ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีการจัดทำห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชนในกลุ่มของ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ