

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

.....

การรายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผล การบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความ คุ่มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการ ดำเนินการ เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการใน การที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการ ดำเนินการและพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ จึงได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้ บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากร

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-----------|------------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๓๑ | ๖๒ |
| หญิง | ๑๙ | ๓๘ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๙ | ๑๘ |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๒๘ | ๕๖ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๑๓ | ๒๖ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๑๕ | ๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | ๒๓ | ๔๖ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า | | |
| ปริญญาตรี | ๑๐ | ๒๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๔ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |
| ๔. อาชีพ | | |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๑๘ | ๓๖ |
| ผู้ประกอบการ | ๓ | ๖ |
| ประชาชนผู้รับบริการ | ๒๖ | ๕๒ |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน | ๑ | ๒ |
| อื่น ๆ | ๔ | ๘ |
| รวม | ๕๐ | ๑๐๐ |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | | | | |
|--|--|---------------------------|-----|---------|--------------|----------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจ น้อย | น้อย ที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | |
| ๑ | ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๑๖% | ๗๔% | ๑๐% | - | - |
| ๒ | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ | ๒๐% | ๗๖% | ๔% | - | - |
| ๓ | ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๖% | ๗๐% | ๑๔% | - | - |
| ๔ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๑๘% | ๗๒% | ๑๐% | - | - |
| ๕ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๘% | ๗๘% | ๒๐% | - | - |
| ๖ | ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | ๑๘% | ๗๐% | ๑๒% | - | - |
| ๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ๑ | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๑๔% | ๗๒% | ๑๔% | - | - |
| ๒ | ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | ๒๐% | ๗๔% | ๖% | - | - |
| ๓ | คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ การให้บริการ | ๑๐% | ๗๒% | ๑๘% | - | - |
| ๔ | การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๑๒% | ๗๐% | ๑๘% | - | - |
| ๕ | มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๑๔% | ๗๐% | ๑๖% | - | - |
| ๖ | ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | ๘% | ๗๖% | ๑๔% | - | - |

| ที่ | รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|------------------|-----|---------|----------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | พอใจน้อย | น้อยที่สุด |
| ๓. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ | | | | | | |
| ๑ | ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๑๘% | ๗๐% | ๑๒% | - | - |
| ๒ | ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ | ๑๒% | ๗๔% | ๑๔% | - | - |
| ๓ | ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | ๒๐% | ๗๖% | ๑๔% | - | - |

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ การแสดงหรือจัดทำป้ายบอกหน่วยงานให้บริการอย่างชัดเจน
- ๗.๓ จัดสถานที่ให้เพียงพอและเหมาะสม
- ๗.๔ มีสถานที่ให้บริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน

(นางสาวเกณิกา เสือเสนา)

หัวหน้าสำนักปลัด