



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเอกภาพ สุขสังวรณ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผลการประเมินดังต่อไปนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๔	(๔๒)
หญิง	๑๑๖	(๕๘)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๕	(๑๗.๕๐)
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๕	(๒๒.๕๐)
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๙	(๔๔.๕๐)
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	(๑๕.๕๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	๑๒๕	(๖๒.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๙	(๓๔.๕๐)
ปริญญาตรี	๖	(๓)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๐	(๓๐)
ผู้ประกอบการ	๑๒	(๖)
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒๐	(๖๐)
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ	๘	(๔)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					- x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๔๐	๑๕	๔๕	๐	๐	๐.๘๙	๘๙.๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓๕	๑๐	๕๕	๐	๐	๐.๘๘	๘๘
รวม						๑.๗๗	๘๘.๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๔๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๐.๙๓	๙๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๓๐	๔๐	๓๐	๐	๐	๐.๙๐	๙๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๓๕	๓๕	๓๐	๐	๐	๐.๙๐	๙๐.๕
๒.๔ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕๐	๔๐	๑๐	๐	๐	๐.๙๔	๙๔
รวม						๓.๖๗	๙๑.๘๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๐.๙๘	๙๘
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๑๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๐.๙๗	๙๗.๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็น ต้น	๑๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๑๔๐	๖๐	๐	๐	๐	๐.๙๔	๙๔
รวม						๔.๘๑	๙๖.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓๐	๔๐	๓๐	๐	๐	๐.๙๐	๙๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๐.๙๖	๙๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					- x	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๔๕	๔๐	๑๕	๐	๐	๐.๙๓	๙๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓๕	๑๐	๕๕	๐	๐	๐.๘๘	๘๘
รวม						๓.๖๗	๙๑.๗๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ลำดับที่สอง คือ ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๔ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ลำดับที่สาม คือ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖

๖. สรุปผลการประเมิน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๘.๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๘๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๑.๗๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๑๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ซึ่งรวมทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๖ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็น ต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน พบว่าไม่มีข้อเสนอแนะ