



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสารภี

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสารภี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น โดยทำการสำรวจผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสารภี ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายวิเชียร แทนกระโทก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสารภี

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชาชนในตำบลสารภี ผู้มาติดต่อราชการ ผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี เพื่อสรุปการประเมิน จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๔๔	๔๔%
	หญิง	๕๖	๕๖%
	รวม	๑๐๐	๑๐๐%
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑%
	๒๑-๓๐ ปี	๕	๕%
	๓๑-๔๐ ปี	๑๐	๑๐%
	๔๑-๕๐ ปี	๗	๗%
	๕๑-๖๐ ปี	๖๑	๖๑%
	๖๑-๗๐ ปี	๑๔	๑๔%
	๗๑-๘๐ ปี	๑	๑%
	๘๑ ปีขึ้นไป	๑	๑%
	รวม	๑๐๐	๑๐๐%
๓. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙๑	๙๑%
	ปริญญาตรี	๘	๘%
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑%
	รวม	๑๐๐	๑๐๐%
๔. อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒%
	รับราชการ	๑	๑%
	พนักงานบริษัท/พนักงานราชการ	๒	๒%
	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๔๗	๔๗%
	เกษตรกร	๔๖	๔๖%
	อื่น ๆ	๒	๒%
รวม	๑๐๐	๑๐๐%	

ตารางที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)		
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๓๐	๑๒๔	๖๙	๐	๐	๔.๔	๘๗.๖๑
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒๕	๑๒๐	๗๕	๐	๐	๔.๔	๘๗.๑๔
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๑๐	๑๔๔	๖๓	๒	๐	๔.๓	๘๖.๘๓
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๓๐	๑๒๔	๖๙	๐	๐	๔.๔	๘๗.๖๑
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๔๐	๑๐๘	๗๕	๐	๐	๔.๔	๘๗.๘๐
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๒๒๐	๑๒๐	๗๘	๐	๐	๔.๓	๘๖.๗๙
๗.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อ้อยาศัยดี)	๒๓๐	๑๑๖	๗๕	๐	๐	๔.๓	๘๗.๓๖
๘.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๑๕	๑๒๘	๗๕	๐	๐	๔.๔	๘๖.๗๐
๙.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔๕	๑๐๐	๗๘	๐	๐	๔.๓	๘๗.๙๐
๑๐.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๑๐	๑๔๐	๖๙	๐	๐	๔.๓	๘๖.๗๓
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓๐	๑๓๖	๖๐	๐	๐	๔.๔	๘๗.๙๘
๑๒.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๓๐	๑๒๘	๖๖	๐	๐	๔.๔	๘๗.๗๔
๑๓. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๙๕	๑๕๒	๖๙	๐	๐	๔.๓	๘๖.๐๖
๑๔. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๒๕	๑๒๘	๖๙	๐	๐	๔.๔	๘๗.๓๙
๑๕. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๔๐	๑๑๒	๗๒	๐	๐	๔.๔	๘๗.๙๒
๑๖. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๓๐	๑๒๐	๗๒	๐	๐	๔.๔	๘๗.๔๙
๑๗. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	๒๓๐	๑๑๖	๗๕	๐	๐	๔.๔	๘๗.๓๖
๑๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๔๐	๑๑๒	๗๒	๐	๐	๔.๔	๘๗.๙๒
๑๙.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๓๕	๑๒๐	๖๙	๐	๐	๔.๔	๘๗.๘๓
๒๐. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๒๐	๑๓๒	๖๙	๐	๐	๔.๔	๘๗.๑๗
๒๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๓๕	๑๒๐	๖๖	๒	๐	๔.๔	๘๗.๘๐
๒๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๒๔๐	๑๒๔	๖๓	๐	๐	๔.๔	๘๘.๒๙
๒๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๒๓๐	๑๒๘	๖๖	๐	๐	๔.๔	๘๗.๗๔
****หมายเหตุ n= ผู้มารับบริการจริง	รวม					๔.๔	๘๗.๔๔

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสารภี อยู่ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๘ รองลงมาความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๒ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๔ ซึ่งอยู่ในระดับ (ระดับปานกลาง)

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก	๑๐๐%
๔. ระดับดี	๙๐-๙๙%
๓ ระดับปานกลาง	๗๐-๘๙%
๒. ระดับพอใช้	๕๐-๖๙%
๑. ระดับต้องปรับปรุง	๐-๔๙%