



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นและเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มากที่สุด นั้น
บัดนี้ การสำรวจดังกล่าว ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ และได้สรุปตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายสมพร สียางนอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๗๗ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๘	๓๖.๓๖
หญิง	๔๙	๖๓.๖๓
รวม	๗๗	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๕๙
๒๐ - ๒๙ ปี	๒๐	๒๕.๙๗
๓๐ - ๓๙ ปี	๒๑	๒๗.๒๗
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๘	๒๓.๓๓
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๑	๑๔.๒๘
๖๐ ปี ขึ้นไป	๕	๖.๔๙
รวม	๗๗	๑๐๐.๐๐

๓. การศึกษา ต่ำกว่า ป.ตรี		๖๕	๘๔.๔๑
ปริญญาตรี		๑๒	๑๕.๕๘
ปริญญาโท		-	-
รวม		๗๗	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	๕	๔	๓	๒	๑	
★ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๔.๖๗	๖๗.๕	๗.๗๙	๐	๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔.๖๗	๕๐.๖๔	๑๕.๕๘	๐	๐	
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๒๙.๘๗	๕๔.๕๔	๑๕.๕๘	๐	๐	
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓๗.๖๖	๔๐.๒๕	๒๒.๐๗	๐	๐	
★ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๒๙.๘๗	๖๒.๓๓	๖.๔๙	๐	๐	
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕.๙๗	๔๙.๓๕	๒๔.๖๗	๐	๐	
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๓๕.๐๖	๕๘.๔๔	๖.๔๙	๐	๐	
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๓๕.๐๖	๕๓.๒๔	๑๑.๖๘	๐	๐	
★ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๓๒.๔๖	๕๐.๖๔	๑๖.๘๘	๐	๐	
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๑๙.๔๘	๕๘.๔๔	๒๒.๐๗	๐	๐	
★ ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๒๕.๙๗	๖๑.๐๓	๑๒.๙๘	๐	๐	
๑๒. ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๒๐.๗๗	๕๑.๙๔	๒๗.๒๗	๐	๐	

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ถึงมากที่สุด ซึ่งก็คือ ความตั้งใจในการให้บริการ และการเอาใจใส่ ความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ถึงมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยร้อยละ ๘๐ ขึ้น

๗. ข้อเสนอแนะ

- บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อยบางช่วงเวลา