



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการ ซึ่งมีการประเมินในการให้บริการประชาชน ๔ ด้าน ดังนี้

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

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ รายละเอียด ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๗.๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๘๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘๐

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายทองไข พรหมประดิษฐ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองค้ำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองค้ำ
ตำบลหนองค้ำ อำเภอยะนิง
จังหวัดศรีสะเกษ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ
อำเภอยักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

- ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

- มกราคม - กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

- แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๒	(๔๖)
หญิง	๑๐๘	(๕๔)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	(๑๐)
๒๑ - ๔๐ ปี	๗๕	(๓๗.๕)
๔๑ - ๖๐ ปี	๖๕	(๓๒.๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๐	(๒๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๕	(๓๗.๕)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐๕	(๕๒.๕)
ปริญญาตรี	๒๐	(๑๐)
สูงปริญญาโท	-	-
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๙๕	(๔๗.๕)
ผู้ประกอบการ	๑๕	(๗.๕)
ประชาชนผู้รับบริการ	๙๐	(๔๕)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					SD ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลาการให้บริการ							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘๙	๑๑	๐	๐	๐	๐.๒๓	๙๘.๙๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๐.๓๓	๙๗.๕๐
รวม						๐.๒๘	๙๘.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๑๘๘	๑๒	๐	๐	๐	๐.๒๖	๙๘.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖๙	๓๑	๐	๐	๐	๐.๓๖	๙๖.๙๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๗๐	๒๐	๐	๐	๐	๐.๓๖	๙๗.๐๐
รวม						๐.๓๓	๙๗.๔๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘๐	๒๐	๐	๐	๐	๐.๓๐	๙๘.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๐.๒๖	๙๘.๕๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘๔	๑๖	๐	๐	๐	๐.๒๗	๙๘.๔๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๙๕	๕	๐	๐	๐	๐.๑๖	๙๙.๕๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๐.๒๖	๙๘.๕๐
รวม						๐.๒๕	๙๘.๕๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๑๗๕	๒๕	๐	๐	๐	๐.๓๓	๙๗.๕๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๑๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๐.๓๖	๙๗.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					SD ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๗๐	๓๐	๐	๐	๐	๐.๓๖	๙๗.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖๐	๔๐	๐	๐	๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐
รวม						๐.๓๖	๙๖.๘๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๑๘๕	๑๕	๐	๐	๐	๐.๓๐	๙๗.๘๐

****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ ระดับดีมาก
- ๔ ระดับดี
- ๓ ระดับปานกลาง
- ๒ ระดับพอใช้
- ๑ ระดับต้องปรับปรุง

จากตาราง พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ๑.ด้านเวลาการให้บริการ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ ลำดับที่สาม คือ ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๗.๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๘๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘๐

๗. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ของประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ พบว่าประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อหน่วยงานให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อนมีช่องทางหลากหลาย และปรับปรุงเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคำ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (พอใช้)	๒ (น้อย)	๑ (ต้องปรับปรุง)
๑. ด้านเวลาการให้บริการ					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (พอใช้)	๒ (น้อย)	๑ (ต้องปรับปรุง)
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองค้ำ