



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงาน ปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ โดยการทำแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - สิงหาคม ๒๕๖๑ (จำนวน ๑๑ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริหารส่วนตำบล โนนหอม ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางสาวนัชชา ชาวนา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม
อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม
อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน
๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๕	๔๓
หญิง	๘๕	๕๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๒๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๗	๓๑
มากกว่า ๖๐ ปี	๗๓	๔๙
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๗๓	๔๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	๒๖	๑๗
ปริญญาตรี	๓๑	๒๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๕
รวม	๑๕๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๘๒	๕๔
ลูกจ้าง	๕๐	๓๓
รับราชการ	๑๒	๘
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖	๔
นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ		
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยดี)	๑๔๐/๙๓%	๑๐/๗%	๒/๓%		
๒	๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๕๐/๑๐๐%	๑๐/๑๔%			
๓	๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๔๗/๙๘%	๓/๒%	๓/๔%		
๔	๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๔๒/๙๕%	๘/๕%			
๕	๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕๐/๑๐๐%				
๖	๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๕๐/๑๐๐%				

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจ น้อย	น้อย ที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๑๓๐/๘๗%	๒๐/๑๓%			
	๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๑๐๐/๖๗%	๑๕/๑๐%	๓๕/๒๓%		
	๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๐/๖๗%	๓๗/๒๕%	๑๓/๘%		
	๔. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือใน การให้บริการ	๙๐/๖๐%	๔๐/๒๗%	๒๐/๑๓%		
	๕. คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๑๒/๗๕%	๒๙/๑๙%	๙/๖%		
	๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๒๗/๘๕%	๒๓/๑๕%	๘/๑๑%		
	๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓๒/๘๘%	๑๘/๑๒%	๔/๖%		
	๘.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๑๒๓/๘๒%	๑๖/๑๑%	๑๑/๗%		
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
	๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๕๐/๑๐๐%	๗/๑๐%			
	๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๑๔๒/๙๕%	๘/๕%	๒/๓%		
	๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	๑๔๓/๙๕%	๗/๕%	๒/๓%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๐๐
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๐
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ	

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๗. ข้อเสนอแนะ
