

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ
เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๒	๒๔
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๔	๔๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๒๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญา	๑๔	๒๘
ตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๐	
รวม		

๔. อาชีพ	๑๘	๓๖
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๖
ผู้ประกอบการ	๒๖	๕๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๓	๖
องค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ	๕๐	
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘.๑๖	๓๗.๗๔	๕.๑๐		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐.๒๐	๓๕.๗๖	๔.๔		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๑๖	๓๕.๗๐	๗.๑๔		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙.๑๘	๓๖.๗๒	๕.๑๐		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘	๓๙.๗๘	๑๐.๒๐		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙.๑๘	๓๕.๗๐	๖.๑๒		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗.๑๔	๓๖.๗๒	๗.๑๔		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕.๑๐	๔๐.๘๐	๕.๑๐		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐.๒๐	๓๗.๗๔	๓.๖		
๔	"ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐.๒๐	๓๕.๗๐	๕.๑๐		
๕	คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕.๑๐	๓๖.๗๒	๙.๑๘		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖.๑๒	๓๕.๗๐	๙.๑๘		

๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/.๑๔	๓๕.๗๐	๘.๑๖		
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘	๓๘.๗๖	๗.๑๔		๑.๒
	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙.๑๘	๓๕.๗๐	๖.๑๒		
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖.๑๒	๓๗/๗๔	๗.๑๔		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐.๒๐	๓๘.๗๖	๗.๑๔		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๓

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๗

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๐

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

(นายประยงค์ ประชาชิต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
รวม	๕๐	-
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๒	๒๔
๔๑ – ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๔	๔๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒	๒๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าปริญญา	๑๔	๒๘
ตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๐	
รวม		
๔. อาชีพ	๑๘	๓๖
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๖
ผู้ประกอบการ	๒๖	๕๒
ประชาชนผู้รับบริการ	๓	๖
องค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
อื่น ๆ	๕๐	
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๘.๑๖	๓๗.๗๔	๕.๑๐		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๐.๒๐	๓๕.๗๖	๔.๔		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๑๖	๓๕.๗๐	๗.๑๔		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙.๑๘	๓๖.๗๒	๕.๑๐		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘	๓๙.๗๘	๑๐.๒๐		
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙.๑๘	๓๕.๗๐	๖.๑๒		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
	๒.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗.๑๔	๓๖.๗๒	๗.๑๔		
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๕.๑๐	๔๐.๘๐	๕.๑๐		
๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐.๒๐	๓๗.๗๔	๓.๖		
๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐.๒๐	๓๕.๗๐	๕.๑๐		
๕	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕.๑๐	๓๖.๗๒	๙.๑๘		
๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖.๑๒	๓๕.๗๐	๙.๑๘		
๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗/.๑๔	๓๕.๗๐	๘.๑๖		
๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๘	๓๘.๗๖	๗.๑๔		๑.๒

	๓.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙.๑๘	๓๕.๗๐	๖.๑๒		
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๖.๑๒	๓๗/๗๔	๗.๑๔		
๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๐.๒๐	๓๘.๗๖	๗.๑๔		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๓

๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๗

๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๐

๒ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของกองการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

๗.๒ ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป

๗.๓.ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

(นางสาวณัฐฐินันท์ เบ็ญจรูญ)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นายอภิมล กิจประชา)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

พ.จ.อ.
(วุฒิชัย เวียงสมุทร)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายนันทเดช นันสถิตย์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ

(นายประยงค์ ประชาชิต)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวคำ