ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี

****

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนยอ ขอประกาศรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

-เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๔ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดงในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๕

<u>ตอนที่ ๑</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๓๕
หญิง	๗๘	๖๕
รวม	**๑๒๐**	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๓	๒๘
๔๑ – ๖๐ ปี	๖๐	๕๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๓	๑๙
รวม	**๑๒๐**	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๔
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๓๐	๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๒๙
ปริญญาตรี	๔๐	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๘
รวม	**๑๒๐**	

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๕	
ผู้ประกอบการ	๓๐	๔๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๒๕
องค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กร	๑๐	๒๑
ชุมชน		๘
อื่น ๆ	๐	
รวม	**๑๒๐**	๐

<u>ตอนที่ ๒</u> แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
	๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑.๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๑๐๗/๘๙%	๑๒/๑๐%	๑/๑%	-	-
๑.๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐๐/๘๓%	๑๙/๑๖%	๑/๑%	-	-
๑.๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๓/๗๗%	๒๖/๒๒%	๑/๑%	-	-
๑.๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๙๑/๗๖%	๒๙/๒๔%	-	-	-
๑.๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๔/๗๘%	๒๖/๒๒%	-	-	-
๑.๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๗/๘๑%	๒๓/๑๙%	-	-	-
	๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖/๘๐%	๒๔/๒๐%	-	-	-
๒.๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐๒/๘๕%	๑๘/๑๕%	-	-	-
๒.๓	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๒/๖๘%	๓๘/๓๒%	-	-	-
๒.๔	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๗/๗๒%	๓๑/๒๖%	๒/๒%	-	-
๒.๕	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๙๖/๘๐%	๒๒/๑๘%	๒/๒%	-	-

ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
	๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๖	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๘/๘๒%	๒๑/๑๗%	๑/๑%	-	-
๒.๗	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๖/๘๐%	๒๔/๒๐%	-	-	-
๒.๘	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๙๗/๘๑%	๒๓/๑๙%	-	-	-
	๓. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๓.๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐๐/๘๓%	๒๐/๑๗%	-	-	-
๓.๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๙๘/๘๑%	๑๗/๑๔%	๕/๕%	-	-
๓.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๙๑/๗๖%	๒๙/๒๔%	-	-	-

จากตอนที่ ๒ สรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง ความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

๑.พิจารณาความพึงพอใจรายด้าน

๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓

๑.๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๔

๑..๓ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับรองลงมาของระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๘

๒.พิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๖
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๔
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐๐.๐๐

๓. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๙

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายธเนตร์ คำแหง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงดินแดง