



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
ทองเอน ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

วิมล นพวิง

(นายปัญญา บุญเรือง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการบริการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน การประเมินครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 85 คน สรุปผลการสำรวจ ได้ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	44	51.76
.หญิง	41	48.24
รวม	85	100

จากตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.76) และเพศหญิง (ร้อยละ 48.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	4	4.71
30 – 40 ปี	11	12.94
41 ปีขึ้นไป	70	82.35
รวม	85	100

จากตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่ช่วง อายุ 41 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 82.35) ช่วงอายุ 30 – 40 ปี (ร้อยละ 12.94) และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี(ร้อยละ 4.71) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

รายการประเมิน	(n=85)		
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	3.89	77.88	มาก
2. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	3.87	77.41	มาก
3. การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	3.79	75.76	มาก
4. การให้บริการเสร็จสิ้นภายในจุดเดียว	3.75	75.06	มาก
5. ระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆมีความสะดวก	3.84	76.71	มาก
6. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	3.89	77.88	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.87	77.41	มาก
8. ผู้ให้บริการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และเข้าใจในความรู้สึกของผู้มาขอรับบริการ	3.84	76.71	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	3.76	75.29	มาก
10. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.80	76.00	มาก
11. ผู้ให้บริการ บริการด้วยมารยาทที่สุภาพ	3.86	77.18	มาก
12. ผู้ให้บริการแสดงถึงความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ	3.81	76.24	มาก
13. ผู้ให้บริการ บริการให้คำปรึกษาหารือแนะนำในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	3.85	76.94	มาก
14. การบริการสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ	3.86	77.18	มาก
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค	3.78	75.53	มาก
16. ผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	3.80	76.00	มาก
รวมทั้งหมด 2 ด้าน	3.83	76.57	มาก

จากตารางที่ 2.1 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจนและมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.87$) ผู้ให้บริการ บริการด้วยมารยาทที่สุภาพและการบริการสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.86$) ผู้ให้บริการ บริการให้คำปรึกษาหารือแนะนำในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.85$) ระยะเวลาในการติดต่อขอรับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆมีความสะดวกและผู้ให้บริการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และเข้าใจในความรู้สึกของผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.84$) ผู้ให้บริการแสดงถึงความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ผู้ให้บริการ บริการด้วยความกระตือรือร้นและผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$) การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.79$) ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.78$) การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$) และการให้บริการเสร็จสิ้นภายในจุดเดียว ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ผลค่าวิเคราะห์จากการใช้แบบสอบถามพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ จากนั้นนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ซึ่งผู้รายงานได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด
- คะแนนค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
- คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- คะแนนค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
- คะแนนค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด