



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

ด้วยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนในแต่ละด้านในระหว่าง เดือน กรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง ต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายอำพนธ์ อรัญปักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๑. ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ
ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
๑. เพศ	
ชาย	๓๔
หญิง	๖๐
รวม	๙๔
๒. อายุ	
ต่ำกว่า ๑๒ ปี	-
๑๓ - ๑๘ ปี	๒
๑๙ - ๒๕ ปี	๘
๒๖ - ๓๒ ปี	๑๒
๓๓ - ๔๐ ปี	๓๖
มากกว่า ๔๐ ปี	๓๔

จากตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน ๓๔ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๐ คน รวมทั้งหมด ๙๔ คน

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงในเรื่องงานที่ให้บริการได้เป็น	๔.๐๖	๑.๐๘	๘๑.๒๘
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๒๖	๑.๒๔	๘๕.๑๑
เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสบริการน่าประทับใจ	๔.๓๗	๐.๕๑	๘๗.๔๕
รวม	๔.๒๓	๐.๓๙	๘๔.๖๑

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน	๔.๑๖	๐.๘๐	๘๓.๑๙
การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๑๔	๐.๖๑	๘๒.๗๗
การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๗	๐.๗๘	๘๑.๔๙
รวม	๔.๑๒	๐.๑๑	๘๒.๔๘

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์หรือสายด่วน	๔.๒๗	๐.๖๗	๘๕.๓๒
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน	๔.๓๒	๐.๖๒	๘๖.๓๘
หน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่หรือระบบเสียงตามสาย	๔.๓๓	๐.๔๘	๘๖.๖๐
รวม	๔.๓๐	๐.๑	๘๖.๑๐

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๖๓	๘๔.๐๔
สถานที่ให้บริการมีที่นั่งให้ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	๔.๓๑	๐.๕๗	๘๖.๑๗
สถานที่ให้บริการมีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้าย บอกรายละเอียดชัดเจน	๔.๓๕	๐.๔๘	๘๗.๐๒
รวม	๔.๒๙	๐.๐๘	๘๕.๗๔

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ
ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๑	ระดับมากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๒	๘๒.๔๘	ระดับมาก
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๖๐	ระดับมากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๗๔	ระดับมากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๔	๘๔.๗๓	ระดับมากที่สุด

เกณฑ์การแปรผลความพึงพอใจ

การประเมินผล ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ใช้หลักเกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---------------------|-----|---------|
| ๑. พึงพอใจน้อยที่ | ให้ | ๑ คะแนน |
| ๒. พึงพอใจน้อย | ให้ | ๒ คะแนน |
| ๓. พึงพอใจปานกลาง | ให้ | ๓ คะแนน |
| ๔. พึงพอใจมาก | ให้ | ๔ คะแนน |
| ๕. พึงพอใจมากที่สุด | ให้ | ๕ คะแนน |

สำหรับเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยแต่ละคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}}$$
$$\text{แทนค่า} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘๐$$

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง	๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน	หมายถึง	อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด