**สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด**

**ประจำปีงบประมาณ 2562**

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ประเมินดังนี้

**1. กลุ่มตัวอย่างประชากร**

ประชากรตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด และประชากรโดยทั่วไป โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินช่วงที่เก็บรวบรวมแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 100 คน

**2. ระยะเวลาดำเนินงาน**

ปีงบประมาณ 2562

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์

อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2562

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2562

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2562

**ตารางที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ใช้บริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1.เพศ ชาย หญิง | 5941 | 5941 |
| 2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี  21 - 40 ปี  41 – 60 ปี  60 ปีขึ้นไป | 15304213 | 15304213 |
| 3. ระดับการศึกษา เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  ประชาชนผู้รับบริการ  องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน อื่นๆ โปรดระบุ……. | 171352180 | 171352180 |

**ตารางที่ 2** ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าร้อยละของความคิดเห็นผู้ตอบแบบประเมิน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ระดับความไม่พึงพอใจ** |
| **พอใจมาก** | **พอใจ** | **พอใจน้อย** | **ไม่พอใจ** | **ไม่พอใจมาก** |
| **1. ด้านเวลา** 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 80 | 20 |  |  |  |
|  1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 73 | 27 |  |  |  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ  ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 82 | 18 |  |  |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 70 | 30 |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน | 80 | 20 |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 90 | 10 |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 85 | 15 |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | 90 | 10 |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ | 92 | 8 |  |  |  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 82 | 18 |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 82 | 18 |  |  |  |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 80 | 20 |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 95 | 5 |  |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  | 79 | 21 |  |  |  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 85 | 15 |  |  |  |

**จากตารางที่ 2** พบว่าความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 95 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ92 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ร้อยละ 85 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ร้อยละ 82 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อนร้อยละ 80 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 73 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ร้อยละ 70

**6. สรุปผลการประเมิน**

 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปี 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเด่นราษฎร์ อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด คิดเป็นร้อยละ 85