

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทอง อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทอง อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทอง อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจของหน่วยงาน ให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

**จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทอง อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2563
ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58 จะได้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในระดับดีมาก**

สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการได้คะแนน 952 คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จะได้เกณฑ์ความพึงพอใจในระดับดีมาก
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการได้คะแนน 905 คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 จะได้เกณฑ์ความพึงพอใจในระดับดีมาก
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการได้คะแนน 908 คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 จะได้เกณฑ์ความพึงพอใจในระดับดีมาก
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการได้คะแนน 895 คะแนน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 จะได้เกณฑ์ความพึงพอใจในระดับดี

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	ดีมาก
3.51-4.50	ดี
2.51-3.50	พอใช้
1.51-2.50	ควรปรับปรุง
0.00-1.50	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทอง อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3.จบการศึกษาชั้นสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
รวม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....