ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

****

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงได้สำรวจความพึงใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ณ จุดบริการและได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการตามแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายปรารถนา จันทร์พฤกษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอศรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	35	35	
• หญิง	65	65	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	7	7.00	
• 21 - 40 ปี	25	25.00	
• 41 - 60 ปี	58	58.00	
• 60 ปีขึ้นไป	10	10.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	10	10.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	58	58.00	
• ปริญญาตรี	32	32.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตร	33	33.00	
• ผู้ประกอบการ	12	12.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	55	55.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	0	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 58.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 55.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					x	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	35	55	5	0	3.40	68.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	65	10	5	0	4.00	80.00
รวม						**7.40**	**74.00**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	25	70	3	2	0	4.18	83.60
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	18	65	12	5	0	3.96	79.20
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	12	70	10	8	0	3.86	77.20
รวม						**12.00**	**80.00**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	35	42	20	3	0	4.09	81.80
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	55	30	10	5	0	4.35	87.00
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	30	55	12	3	0	4.12	82.40
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	35	60	4	1	0	4.29	85.80
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	42	6	2	0	4.40	88.00
รวม						**21.25**	**85.00**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	45	40	10	5	0	4.25	85.00
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	50	45	4	1	0	4.44	88.80
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	55	40	2	3	0	4.47	89.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	65	30	5	0	0	4.60	92.00
รวม						**17.76**	**88.80**
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	75	20	5	0	0	4.70	94.00

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านเวลา</u>** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 68.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ระดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 79.20 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.00 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 89.40 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม**อยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	80.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	85.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.80
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	81.95

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปาในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.95

(ลงชื่อ) .....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาววันทนา พวงจันทร์)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นายวโรทัย จงจิตต์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวสุนิสา ศุภลักษณ์)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ