



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลน้ำตก อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่าได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ) เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายโมฮามัดแผนดี ยูซง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๒)

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐ คน
๓.การศึกษา	๑. ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕ คน	๒. มัธยมศึกษา	จำนวน ๕ คน
	๓. ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๓ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๙ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๓ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐ คน		

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน จัดเจน	๒๔	๒๖	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔	๒๖	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๒๕	๒๕	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗	๒๓	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๒๓	๒๗	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๑๘	๓๒	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๓	๒๗	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๕	๒๕	๐	๐

๙. ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการจำนวน ๕๐ คน พึงพอใจการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ อบต. จำนวน ๕๐ คน

/ผลการ.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่า จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพรับจ้าง

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือความสุภาพในการให้บริการและการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๕ คน สำหรับขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน จัดเจน บ้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๔ คน และในประเด็นการจัดสถานที่ให้บริการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอระดับความพึงพอใจในระดับดีพอๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับความต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้แยกห้องน้ำชาย-หญิง เพื่อความสะดวกในการเข้าห้องน้ำ ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลบางเก่ามีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมี ความพึงพอใจในระดับดี

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และชัดเจน ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่สะอาดและมีเพียงพอกับการต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๔๖ ดี ร้อยละ ๕๔
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐

สรุปจากผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้ารับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน พึงพอใจในการให้บริการของ อบต. ทั้ง ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐