ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาพระบาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักงานปลัด เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยทำการแบบสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๕ คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ องค์การบริการส่วนตำบลเขาพระบาท ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวฉวีวรรณ แก้วเขียว)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท โทร. ๐ ๗๕๘๐ ๙๕๗๖

ที่ นศ ๗๔๑๐๑/ **วันที่** ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ได้ดำเนินการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท จำนวน 25 คน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอาภรณ์ คงนก)

นักพัฒนาชุมชน รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....เพื่อโปรดทราบ.....

ลงชื่อ จ.ส.อ.....

(สมเกียรติ หนำคอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....ทราบ.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวฉวีวรรณ แก้วเขียว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๒๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑) ประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆ ของ อบต. มีผู้ทำแบบสอบถามจำนวน ๒๕ คน แบ่งเป็นชายจำนวน ๑๑ คน หญิงจำนวน ๑๔ คน

๒) อายุ

ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน – คน
อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี	จำนวน ๕ คน
อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี	จำนวน ๑๔ คน
มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๖ คน

๓) ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน ๖ คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๗ คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน ๓ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๗ คน
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๒ คน

๔) อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน ๑๐ คน
รับจ้าง	จำนวน ๖ คน
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๔ คน
รับราชการ	จำนวน ๕ คน
อื่นๆ	จำนน - คน

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕ คน	๑๐ คน	๑๐ คน	-	-
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๗ คน	๑๖ คน	๒ คน	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๗ คน	๑๗ คน	๑ คน	-	-
๔	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒ คน	๕ คน	๘ คน	-	-
๕	การบริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๖ คน	๙ คน	-	-	-
๖	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๑๒ คน	๗ คน	๖ คน	-	-
๗	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๑๗ คน	๘ คน	-	-	-
๘	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	๓ คน	๒๐ คน	๒ คน	-	-

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๒๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๒๐-๔๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๔๐-๖๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๖๐-๘๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๘๐-๑๐๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริการส่วนตำบลเขาพระบาท อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ที่	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๖.๐๐
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๘๔.๐๐
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘๔.๘๐
๔	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓.๒๐
๕	การบริการตามลำดับก่อนและหลัง เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๙๒.๘๐
๖	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๘๔.๘๐
๗	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓.๖๐
๘	ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	๘๐.๘๐
	รวมคิดเป็นร้อยละ	**๘๕.๐๐**

สรุปโดยภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระบาท ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ถึงพอใจมากที่สุด