
#### ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

**…………………………………..**

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัด
จุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก ตามพระราชกฤษฎีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยทำการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 65 คน ตั้งแต่เดือนมกราคม – กันยายน 2561 (จำนวน
9 เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริกได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก ประจำปี พ.ศ. 2561 (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

 จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

 ประกาศ ณ วันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2561

 จ.ส.ต. นาคินทร์ จิตธรรม

 (นาคินทร์ จิตธรรม)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

..................................................

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (เดือนมกราคม – กันยายน 2560) มีผลการประเมินดังนี้

 จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก จำนวน 65 คน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1. เพศ** ชาย หญิง**รวม** | 3035**(65)** |  46.1553.85**(100)** |
| **2. อายุ** ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี**รวม** | 1122230**(65)** | 1.5418.4633.8546.15**(100)** |
| **3. การศึกษา** ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่น ๆ**รวม** | 421526--**(65)** | 64.6123.083.089.23--**(100)** |
| **4. อาชีพ** เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ ....................**รวม** | 39132-101-**(65)** | 60203.08-15.381.54-**(100)** |

-2-

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

 จากการสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้
และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ประเด็น** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **ดีมาก** | **ดี** | **พอใช้** | **ควรปรับปรุง** |
| 1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**
 | **31.16** | **66.54** | **4.62** |  |
| 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ  รวดเร็ว และเอาใจใส่1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม  | 20/30.7722/33.8521/32.3118/27.69 | 45/69.2343/66.1541/63.0844/67.69 | --3/4.623/4.62 |  |
| 1. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**
 | **31.16** | **74.36** | **5.64** |  |
| 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก  ซับซ้อน มีความชัดเจน2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว2.3 มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว | 13/2013/2013/20 | 48/73.8548/73.8549/75.38 | 4/6.154/6.153/4.62 |  |
| 1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
 | **8.72** | **72.82** | **18.46** |  |
| 3.1 อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย3.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับ บริการ3.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | 5/7.697/10.775/7.69 | 55/84.6252/8035/53.85 | 5/7.696/9.2325/38.46 |  |

-3-

**สรุป**

ในภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยปริก เป็นดังนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 31.16 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.54 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 4.62 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 31.16 ในระดับดี
คิดเป็นร้อยละ 74.36 ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ 5.64 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องการปรับปรุง

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 8.72 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 72.82 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 18.46 และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องการปรับปรุง

**มีความพึงพอใจร้อยละ 100**

**...........................................**