

#### 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** | 30  35  **(65)** | 46.15  53.85  **(100)** |
| **2. อายุ**  ต่ำกว่า 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  มากกว่า 50 ปี  **รวม** | 1  12  22  30  **(65)** | 1.54  18.46  33.85  46.15  **(100)** |
| **3. การศึกษา**  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่น ๆ  **รวม** | 42  15  2  6  -  -  **(65)** | 64.61  23.08  3.08  9.23  -  -  **(100)** |
| **4. อาชีพ**  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  รับราชการ  ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่น ๆ ....................  **รวม** | 39  13  2  -  10  1  -  **(65)** | 60  20  3.08  -  15.38  1.54  -  **(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 การวางตัวเรียบร้อย  1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ   รวดเร็ว และเอาใจใส่ 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้  อย่างชัดเจน ถูกต้อง 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่  เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 20/30.77  22/33.85  21/32.31  18/27.69 | 45/69.23  43/66.15  41/63.08  44/67.69 | -  -  3/4.62  3/4.62 |  |
| 1. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | **31.16** | **74.36** | **5.64** |  |
| 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก   ซับซ้อน มีความชัดเจน 2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ  สะดวก รวดเร็ว 2.3 มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น  การให้บริการตามลำดับคิว | 13/20  13/20  13/20 | 48/73.85  48/73.85  49/75.38 | 4/6.15  4/6.15  3/4.62 |  |
| 1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **8.72** | **72.82** | **18.46** |  |
| 3.1 อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย  3.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่  ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับ  บริการ 3.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ | 5/7.69  7/10.77  5/7.69 | 55/84.62  52/80  35/53.85 | 5/7.69  6/9.23  25/38.46 |  |

-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**

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