ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

.....

อาศัยอำนาจแห่งการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสถาน ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตารายละเอียดปรากฏตามเอกสารประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ..๒๕๖๕

จ่าสิบตำรวจ

(ประชา นิลเอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

รายงาผลแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

<u>สรุป</u> : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจักเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 118 คน

2.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไร่อ้อย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

<u>ตารางที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	41.52
หญิง	69	58.48
รวม	**118**	
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 40 ปี	32	27.1
41 – 60 ปี	56	47.5
มากกว่า 60 ปี	30	25.4
รวม	**118**	

3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	53	44.9
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/		
เทียบเท่า ปวช.	49	41.5
ปริญญาตรี	14	11.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.7
รวม	118	
4. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	61	51.7
ผู้ประกอบการ	2	1.7
ประชาชนผู้รับบริการ	44	37.3
องค์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน		
อื่น ๆ	5	4.2
รวม	6	5.1
	118	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	29	24.60	88	74.60	1	0.8				
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ง่าย และเป็นธรรม	38	32.2	79	67	1	0.8				
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	30	25.4	86	72.9	2	1.7				
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	26	22	88	74.6	4	3.4				
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	40	33.90	74	62.7	4	3.4				
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	44	37.30	74	62.7						
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้รับบริการที่ดี	46	39	67	62.7	4.2	5				
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	48	40.70	69	56.80	1	0.8				
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	57	48.3	60	50.9	1	0.8				
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	65	55.1	51	43.2	2	1.7				
3. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	39	33.1	77	65.2	2	1.7				
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน	42	35.6	75	63.60	1	0.8				
ด้านผลการปฏิบัติงาน										
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	45	38.1	72	61.1	1	0.8				
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	39	33.1	78	66.1	1	0.8				
3. มีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	41	34.7	75	63.60	2	1.7				

6.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ในด้าน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ , ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านผลการปฏิบัติงาน , ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00