



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๖) กำหนดไว้ว่าประชาชนต้องได้รับการอำนวยความสะดวกและต้องได้รับการตอบสนองความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ซึ่งมีด้านการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ที่ ร้อยละ ๘๐.๐๓ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายมาพร้อมประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณรงค์ พลล้า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า



แบบสรุปการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

จากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าได้จัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง(ผู้มาขอรับบริการ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน ๑ ต.ค. ๖๔ – ๓๐ ก.ย. ๖๕) ผลการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็น

เพศ

ชาย	จำนวน	๓๘	คน
หญิง	จำนวน	๖๒	คน

อายุ

อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน	๕	คน
อายุ ๑๘ – ๒๕ ปี	จำนวน	๑๕	คน
อายุ ๒๖ – ๓๕ ปี	จำนวน	๒๙	คน
อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี	จำนวน	๒๖	คน
อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน	๒๕	คน

การศึกษา

ประถมศึกษา	จำนวน	๓๕	คน
มัธยมศึกษา	จำนวน	๔๙	คน
ปวช. /ปวส.	จำนวน	๗	คน
อนุปริญญา	จำนวน	๖	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	๓	คน

อาชีพ

เกษตรกร	จำนวน	๕๔	คน
รับจ้าง/เอกชน	จำนวน	๓๙	คน
รับราชการ	จำนวน	๓	คน
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	๒	คน
อื่นๆ	จำนวน	๒	คน

จากแบบสอบถามได้แยกประเด็นความพึงพอใจใน ๔ ด้านดังนี้

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยเรียงลำดับจาก มากที่สุด ถึงระดับ น้อยที่สุด ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๒ ระดับมากร้อยละ ๑๑ ระดับปานกลางร้อยละ ๗ ระดับน้อยร้อยละ ๑ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๙ ระดับมากร้อยละ ๑๖ ระดับปานกลางร้อยละ ๓ ระดับน้อยร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- การดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อรับ เต็มใจให้บริการ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๑ ระดับมากร้อยละ ๑๑ ระดับปานกลางร้อยละ ๖ ระดับน้อยร้อยละ ๒ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๔ ระดับมากร้อยละ ๑๒ ระดับปานกลางร้อยละ ๔ ระดับน้อยร้อยละ ๐ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๘ ระดับมากร้อยละ ๑๕ ระดับปานกลางร้อยละ ๗ ระดับน้อยร้อยละ ๐ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๐ ระดับมากร้อยละ ๑๔ ระดับปานกลางร้อยละ ๕ ระดับน้อยร้อยละ ๑ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๓ ระดับมากร้อยละ ๑๔ ระดับปานกลางร้อยละ ๒ ระดับน้อยร้อยละ ๑ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

- มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๘ ระดับมากร้อยละ ๑๒ ระดับปานกลางร้อยละ ๓ ระดับน้อยร้อยละ ๓ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๗๕ ระดับมากร้อยละ ๑๖ ระดับปานกลางร้อยละ ๒ ระดับน้อยร้อยละ ๔ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๓
- สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๓ ระดับมากร้อยละ ๑๒ ระดับปานกลางร้อยละ ๕ ระดับน้อยร้อยละ ๐ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐

ด้านความพึงพอใจในภาพรวม

- ความพึงพอใจในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ ๘๐.๓ ระดับมากร้อยละ ๑๓.๓ ระดับปานกลางร้อยละ ๔.๔ ระดับน้อยร้อยละ ๑.๓ ระดับน้อยที่สุดร้อยละ ๐.๗

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในภาพรวม ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการโดยบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรแก่ผู้มาขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้มารับบริการ

ประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่ามีข้อเสนอแนะด้านการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการควรจัดเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการบริการแก่ประชาชน และควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า
