สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ประจำปีงบประมาณ 2562

รอบ 2 (เมษายน - กันยายน 2562)

****

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมิน ดังนี้

1. **กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

เกษตรกร/องค์กรเกษตร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชนและอื่น ๆ และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 40 คน

2. **ระยะเวลาการดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบ 2 (เมษายน - กันยายน 2562)

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบ 2 (เมษายน - กันยายน 2562) มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

<u>ตารางที่ 1</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1. ด้านเวลา

1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

3.4 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกาญูบัง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.85 %

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวสิริมาส สกนธวุฒิ)

เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต.กาลูปัง ประจำปี 2562

รอบ 2 (เมษายน - กันยายน 2562)

องค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา (จำนวน 40 คน)

ประเด็นคำถาม	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	คิดเป็นร้อยละ
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	200	184	92.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	200	185	92.50
3. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	200	180	90.00
4. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	200	185	92.50
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	200	179	89.50
6. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	200	180	90.00
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	200	182	91.00
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	200	184	92.00
9. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	200	176	88.00
10. จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	200	179	89.50
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	200	179	89.50
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	200	183	91.50
13. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	200	186	93.00
รวมทุกด้าน	**2,600**	**2,362**	90.85

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกาลูปัง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **90.85 %**

ลงชื่อ

(นางสาวสิริมาส สกนธวุฒิ)

เจ้าพนักงานธุรการ