บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ที่ - **วันที่** 8 ตุลาคม 2562

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ตามที่ สำนักงานปลัดฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านต่างๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเวลา
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดฯ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

1. จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.34

2. ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จำนวน 3 ความเห็น ได้แก่

- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ราวบันได้บริเวณด้านหน้า อบต.
- ควรให้ความสำคัญในการให้บริการด้วยระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามประกาศของหน่วยงาน
- อยากให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน และมีการปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัย

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับแจ้งให้แต่ละส่วนราชการทราบเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวรัชฐิญา เวียสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)...

(ลงชื่อ)

(นางสาวทิพวรรณ ปัญญาหาญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกอบต.ไร่ใหม่

☑ เพื่อโปรดทราบ

☑ เพื่อโปรดพิจารณา

สั่งการ/มอบหมาย.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววนิดา ตันเจริญ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

คำสั่ง

☐ ทราบ/ถือปฏิบัติ

☑ ดำเนินการ ☐ อนุมัติ

☐ อื่นๆ.....

(ลงชื่อ)

(นายสงวน ไชยชน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

- ทราบ

๑. นางสาววนิดา ตันเจริญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง.....

๒. นายพยุหพล ศรีสวัสดิ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง.....

๓. นางสาวทิพวรรณ ปัญญาหาญ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด.....

๔. นางรสสุคนธ์ ถาวงษ์กลาง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 75 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	17	22.67	
● หญิง	58	77.33	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	3	4.00	
● 21 - 40 ปี	27	36.00	
● 41 – 60 ปี	43	57.33	
● 60 ปีขึ้นไป	2	2.67	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	35	46.67	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	30	40.00	
● ปริญญาตรี	10	13.33	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	30	40.00	
● ผู้ประกอบการ	5	6.67	
● ประชาชนผู้รับบริการ	29	38.67	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรดระบุ บุคลากรของส่วนราชการในพื้นที่	11	14.67	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.33 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.33 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.67 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1	52	22	0	0	3.72	74.40
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	64	11	0	0	3.85	77.07
รวม							**75.74**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	43	22	0	0	3.51	70.13
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	5	50	20	0	0	3.80	76.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	58	9	0	0	3.99	79.73
รวม							**75.29**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11	43	21	0	0	3.87	77.33
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	14	46	14	0	0	3.95	78.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	18	50	7	0	0	4.15	82.93
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	31	42	2	0	0	4.39	87.73
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	26	46	3	0	0	4.31	86.13
รวม							**82.61**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	9	61	5	0	0	4.05	81.07
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	12	53	10	0	0	4.03	80.53
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	10	48	17	0	0	3.91	78.13
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	14	44	17	0	0	3.96	79.20
รวม							**79.73**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	13	58	4	0	0	4.12	82.40

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรให้บริการ** ในเรื่องการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 87.73 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 86.13 ตามลำดับ .

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ใน 2 ลำดับ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.07 รองลงมาเป็นการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 79.73 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 76.00 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 87.73 รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 86.13 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 82.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 81.07 รองลงมาเป็น จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 80.53 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ไร่ใหม่ อำเภอ สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	75.74
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	75.29
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	82.61
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.73
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**78.34**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **78.34**

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางสาวรัชฐิญา เวียสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ