บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ที่ - **วันที่** ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ตามที่ สำนักปลัดฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านต่างๆ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเวลา
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม นั้น

ในการนี้ สำนักปลัดฯ ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๘๕.๙๒**

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จำนวน ๑ ความเห็น ได้แก่

- อยากให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน และมีการปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัย

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับแจ้งให้แต่ละส่วนราชการทราบเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อไป

(ลงชื่อ)
(นางสาวรัชฐิญา เวียสุวรรณ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)
(นางสาวทิพวรรณ ปัญญาหาญ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)...

เรียน นายกอบต.ไร่ใหม่

☑ ทราบ

☐ พิจารณา

สั่งการมอบหมาย.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววนิดา ตันเจริญ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

คำสั่ง

☑ ทราบ/ถือปฏิบัติ

☑ ดำเนินการ ☐ อนุมัติ

☐ อื่นๆ.....

(ลงชื่อ)

(นางสาววนิดา ตันเจริญ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

- ทราบ

๑. นางสาววนิดา ตันเจริญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง.....

๒. นายพยุหพล ศรีสวัสดิ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง.....

๓. นางสาวทิพวรรณ ปัญญาหาญ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด.....

๔. นางรสสุคนธ์ ถาวงษ์กลาง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม.....

แนบท้ายบันทึกข้อความสำนักปลัดฯ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๖ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๘	๒๒.๒๒	
● หญิง	๒๘	๗๗.๗๘	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๕.๕๖	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๔๔.๔๔	
● ๔๑ – ๖๐ ปี	๑๕	๔๑.๖๗	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๘.๓๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๑๕	๔๑.๖๗	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๒๗.๗๘	
● ปริญญาตรี	๑๑	๓๐.๕๕	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๖๙.๔๔	
● ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๙	๒๕.๐๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑	๒.๗๘	
● อื่นๆ โปรดระบุ .....นักเรียน.....	๑	๒.๗๘	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ และอาชีพผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔	๓๒	๐	๐	๐	๔.๑๑	๘๒.๒๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙	๒๖	๑	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔๔
รวม							**๘๓.๓๓**
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๖	๑๗	๓	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖	๑๗	๓	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๘	๑๖	๒	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๙
รวม							**๘๗.๗๘**
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘	๒๗	๑	๐	๐	๔.๑๙	๘๓.๘๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๖	๒๐	๒	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๒๐	๐	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๕	๒๑	๐	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๓๓
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๒๐	๐	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๙
รวม							**๘๗.๕๗**
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘	๒๖	๒	๐	๐	๔.๑๗	๘๓.๓๓
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๒๗	๒	๐	๐	๔.๑๔	๘๒.๗๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๔	๑๙	๓	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๑๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๒๐	๑	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๗๘
รวม							**๘๕.๐๐**

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>** ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๓.๓๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๗๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๗.๕๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๘๕.๙๒**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๘๕.๙๒**

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จำนวน ๑ ความเห็น ได้แก่

- อยากให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน และมีการปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัย

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางสาวรัชฐิญา เวียสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ