

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แจ้งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ทั้งนี้ จากผลการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้จะนำไปพัฒนาระบบการให้บริการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายสงวน ไชยชน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	1	5.00	
• หญิง	19	95.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	
• 21 - 40 ปี	13	65.00	
• 41 – 60 ปี	6	30.00	
• 60 ปีขึ้นไป	1	5.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	2	10.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	6	30.00	
• ปริญญาตรี	12	60.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. อาชีพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	3	15.00	
• ผู้ประกอบการ	2	10.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	10	50.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	15.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ พนักงานจ้างหน่วยงานของรัฐ	2	10.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ 50.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	11	9	0	0	0	4.55	91.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	9	11	0	0	0	4.45	89.00
รวม							**90.00**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8	11	1	0	0	4.35	87.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	8	11	1	0	0	4.35	87.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	13	7	0	0	0	4.65	93.00
รวม							**89.00**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11	8	1	0	0	4.50	90.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	11	9	0	0	0	4.55	91.00
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	11	8	1	0	0	4.50	90.00
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	12	7	1	0	0	4.55	91.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	11	9	0	0	0	4.55	91.00
รวม							**90.60**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	6	10	4	0	0	4.10	82.00
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	5	14	1	0	0	4.20	84.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	8	10	2	0	0	4.30	86.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	10	9	1	0	0	4.90	98.00
รวม							**87.50**

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านบุคลากรให้บริการ</u>** ในเรื่องการให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 และพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ดังนี้ ประกอบด้วยการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยการให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	90.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	89.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	90.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**89.28**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **89.28**

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จำนวน ๒ ความเห็น ได้แก่

- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ราวบันได้บริเวณด้านหน้า อบต.
- อยากให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน และมีการปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัย

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางสาวรัชฎิญา เวียสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ