



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แฉ่งเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ทั้งนี้ จากผลการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้จะนำไปพัฒนาระบบการให้บริการของส่วนราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไรไหมต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายไพโรจน์ มีประมูล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๖ คน

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

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๒ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 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.ไรไหม

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 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๒

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรไหม จำนวน

๑ ความเห็น ได้แก่

- อยากให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน และมีการปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัย
- ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ทางลาด และราวจับบันได บริเวณด้านหน้า อบต.

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางสาวรัชฎิญา เวียสุวรรณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ