



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้ส่วนราชการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพ การให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ได้จัดให้ มีการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายศักดิ์ชัย แยมโกสม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

รวมทั้ง ๓ ด้าน ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เป็นดังนี้
ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๙ ในระดับพอใช้ คิดเป็น
ร้อยละ ๓.๖๗

แยกรายละเอียดได้ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๕ ในระดับ
พอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๓ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ
๒๒.๔๐ ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๒ ในระดับ
พอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๕ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการ ที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่อง การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทองขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง จำนวน ๑๓๒ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๕	(๔๑.๖๗)
หญิง	๗๗	(๕๘.๓๓)
รวม	๑๓๒	(๑๐๐.๐๐)
<hr/>		
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๘	(๑๓.๖๔)
๓๑-๔๐ ปี	๒๗	(๒๐.๔๕)
๔๑-๕๐ ปี	๔๐	(๓๐.๓๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๗	(๓๕.๖๑)
รวม	๑๓๒	(๑๐๐.๐๐)
<hr/>		
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๒	(๒๔.๒๔)
มัธยมศึกษา	๒๘	(๒๑.๒๑)
ปวช./ปวส.	๔๑	(๓๑.๐๖)
ปริญญาตรี	๒๕	(๑๘.๙๔)
ปริญญาโท	๖	(๔.๕๕)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๓๒	(๑๐๐.๐๐)
<hr/>		
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๑	(๑๕.๙๑)
ค้าขาย	๓๖	(๒๗.๒๗)
รับจ้าง	๒๒	(๑๖.๖๗)
รับราชการ	๑๒	(๙.๐๙)
ธุรกิจส่วนตัว	๓๒	(๒๔.๒๔)
นักเรียน/นักศึกษา	๙	(๖.๘๒)
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๓๒	(๑๐๐.๐๐)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่า กล่าวคือ เป็นหญิง ๗๗ คน/๕๘.๓๓% เป็นชาย ๕๕ คน/๔๑.๖๗ % เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน/๑๓.๖๔% อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๗ คน/๒๐.๔๕% อายุ ๔๑ - ๕๐ จำนวน ๔๐ คน/๓๐.๓๐ % อายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๗คน/๓๕.๖๑%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระบบประถมศึกษา ๓๒ คน/๒๔.๒๔% มัธยมศึกษา ๒๘ คน/๒๑.๒๑ ปวช./ปวส. จำนวน ๔๑ คน/๓๑.๐๖% ปริญญาตรี ๒๕ คน/๑๘.๙๔% ปริญญาโท จำนวน ๖ คน/๔.๕๕%

ในส่วนของอาชีพ พบว่าผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร ๒๑ คน/๑๕.๙๑% อาชีพค้าขาย ๓๖ คน/๒๗.๒๗% อาชีพรับจ้าง ๒๒ คน/๑๖.๖๗ อาชีพรับราชการ ๑๒ คน/๙.๐๙% ธุรกิจส่วนตัว ๓๒ คน/๒๔.๒๔% เป็นนักเรียน/นักศึกษา ๙ คน/๖.๘๒%

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต.ไทรทอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๔.๐๒	๒๓.๐๕	๒.๙๓	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อย	๙๕/๗๔.๒๒	๒๕/๑๙.๕๓	๘/๖.๒๕	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๙๐/๗๐.๓๑	๓๕/๒๗.๓๔	๓/๒.๓๔	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	๙๘/๗๖.๕๖	๒๘/๒๑.๘๘	๒/๑.๕๖	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๖/๗๕.๐๐	๓๐/๒๓.๔๔	๒/๑.๕๖	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๗๔.๔๘	๒๒.๔๐	๓.๑๓	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	๙๘/๗๖.๕๖	๒๘/๒๑.๘๘	๒/๑.๕๖	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๙๘/๗๖.๕๖	๒๘/๒๑.๘๘	๒/๑.๕๖	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๐/๗๐.๓๑	๓๐/๒๓.๔๔	๘/๖.๒๕	-

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๐๓	๑๓.๐๒	๔.๙๕	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งรอรับบริการ	๑๐๕/๘๒.๐๓	๑๕/๑๑.๗๒	๘/๕.๒๕	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๐๐/๗๘.๑๓	๒๕/๑๙.๕๓	๓/๒.๓๔	-
๓.๓ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๐/๘๕.๙๔	๑๐/๗.๘๑	๘/๖.๒๕	-

ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๗๔.๒๒/๙๕ คน ระดับดีร้อยละ ๑๙.๕๓/๒๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๒๕/๘ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๗๐.๓๑/๙๐ ระดับดีร้อยละ ๒๗.๓๔/๓๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๓๔/๓ คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๖.๕๖/๙๘ คน ระดับดีร้อยละ ๒๑.๘๘/๒๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑.๕๖/๒ คน เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ระดับดีมากร้อยละ ๗๕.๐๐/๙๖ คน ระดับดีร้อยละ ๒๓.๔๔/๓๐ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑.๕๖/๒ คน

ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก มากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๗๖.๕๖/๙๘ คน ระดับดีร้อยละ ๒๑.๘๘/๒๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑.๕๖/๒ คน ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ระดับดีมากร้อยละ ๗๖.๕๖/๙๘ คน ระดับดีร้อยละ ๒๑.๘๘/๒๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑.๕๖/๒ คน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๐.๓๑/๙๐ คน ระดับดีร้อยละ ๒๓.๔๔/๓๐ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๒๕/๘ คน

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการก็มีความเห็นไปในทางเดียวกัน คือระดับดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๘๒.๐๓/๑๐๕ คน ระดับดีร้อยละ ๑๑.๗๒/๑๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๒๕/๘ คน มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมาก ร้อยละ ๗๘.๑๓/๑๐๐ คน ระดับดี ร้อยละ ๑๙.๕๓/๒๕ คน ระดับพอใช้ ร้อยละ ๒.๓๔/๓ คน อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมาก ร้อยละ ๘๕.๙๔/๑๑๐ คน ระดับดีร้อยละ ๗.๘๑/๑๐ คน และระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๒๕/๘ คน

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์กรการบริหารส่วนตำบลไทรทอง ควรปรับปรุงด้านใด? (โปรดระบุ) -

สรุป

รวมทั้ง ๓ ด้าน ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง เป็นดังนี้
ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๔ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๙ ในระดับพอใช้ คิดเป็น

ร้อยละ ๓.๖๗

แยกรายละเอียดได้ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๕ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๓ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๔ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๓ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๒ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๕ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง