



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แนะนำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหมวด ๕ และหมวด ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

อาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน จึงได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามและประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชน สามารถตรวจสอบ เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินบรรลุวัตถุประสงค์

ในการนี้ คณะทำงาน ฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจตามแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการ เสร็จเรียบร้อย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๐๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายชัยณรงค์ สันตสนะโชค)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และอื่น ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงขอใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมิน

วัตถุประสงค์

- ๑ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการ
- ๒ นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขส่งเสริมพัฒนาขยายหรือยุติการดำเนินการในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินต่อไป

กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิงมีการกำหนดช่วงอายุเป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑๑๖ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

แบบสอบถาม(เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวน ๑๕ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อและส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน จำนวน ๑๑ ข้อโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ 2563**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 116 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ - ชาย - หญิง	53 63	45.69 54.31	
2. อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป	8 40 34 34	6.90 34.48 29.31 29.31	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	56 40 20 -		
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	46 10 60 - -	39.66 8.62 51.72	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.31 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.28 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 51.72

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	34	79	3	0	0	4.27	85.34
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	41	62	3	0	0	3.98	79.65
รวม						8.25	82.50
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	23	63	30	0	0	3.94	78.80
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	29	61	26	0	0	4.03	80.52
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	58	53	5	0	0	4.43	89.13
รวม						12.42	82.81
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	74	37	5	0	0	4.59	91.90
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	79	31	6	0	0	4.63	92.59
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	42	59	15	0	0	4.23	84.66
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	43	56	17	0	0	4.22	86.55
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	63	45	6	0	0	4.42	88.45
รวม						22.09	88.83
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	46	64	6	0	0	4.34	86.90
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	57	56	3	0	0	4.46	89.31
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	64	50	2	0	0	4.53	90.69
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	66	49	1	0	0	4.56	92.21
รวม						17.89	89.78
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	66	50	0	0	0	4.57	94.83

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 85.34 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 80.52 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 89.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.90 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.59 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 86.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 90.69 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.31 ตามลำดับ

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบค่ากับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.50 -5.00 คะแนน หมายความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.50 -4.49 คะแนน หมายความว่า มาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.50 -3.49 คะแนน หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.50 -2.49 คะแนน หมายความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 -1.49 คะแนน หมายความว่า น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4.57 (ระดับมากที่สุด)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ทุ่งควายกิน

อำเภอ แกลง จังหวัด ระยอง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	82.50
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	82.81
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.83
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.21
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	94.83

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งควายกิน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.83

(ลงชื่อ)..........ประธานคณะกรรมการ

(นางเบญญภา มุ่งต่อกิจ)

รองปลัด อบต.ทุ่งควายกิน รักษาการแทน

ปลัด อบต.ทุ่งควายกิน

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ

(นางชัญญา อุทัยเสวก)

ผู้อำนวยการกองคลัง

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ

(นายธีระ ช่างไม้)

หัวหน้าฝ่ายก่อสร้าง รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองช่าง

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ

(นางสาวรวงทอง วงศ์ทิม)

นักวิชาการศึกษา รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองศึกษา

(ลงชื่อ)..........คณะกรรมการ

(นางสาวบัณฑิตา ประมวล)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด