

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

( เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕ )

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ	ชาย	จำนวน ๒๐๐ คน	หญิง	จำนวน ๓๐๐ คน
๒.อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี	จำนวน ๕๐ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	จำนวน ๑๕๐ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๐๐ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี	จำนวน ๑๐๐ คน
	๓.การศึกษา	๑.ประถมศึกษา	จำนวน ๒๕๐ คน	๒. มัธยมศึกษา
	๓.ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๐๐ คน	๔. อนุปริญญา	จำนวน ๔๐ คน
	๕.ปริญญาตรี	จำนวน ๕๐ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑๐ คน
	๗.อื่น ๆ (ไม่มี)			
๔.อาชีพ	๑.เกษตรกร	จำนวน ๒๓๐ คน	๒.ลูกจ้าง	จำนวน ๙๐ คน
	๓.รับราชการ	จำนวน ๓๐ คน	๔.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน ๕๐ คน
	๖.อื่น ๆ นักเรียน / นักศึกษา	จำนวน ๑๐๐ คน		

### ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
		ดีมาก(คน)	ดี(คน)	พอใช้(คน)	ควรปรับปรุง(คน)
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย	๒๗๐	๒๓๐	๐	๐
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่	๒๔๐	๒๖๐	๐	๐
๓	ความสุภาพในการให้บริการ	๑๙๐	๓๑๐	๐	๐
๔	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙๐	๓๑๐	๐	๐
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ	๑๘๐	๓๒๐	๐	๐
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ	๒๕๐	๒๕๐	๐	๐
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	๒๕๐	๒๕๐	๐	๐
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม	๒๔๐	๒๖๐	๐	๐

/ผลการ...

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๒๒.๖๓ คน และในระดับดี เฉลี่ย ๒๗.๓๗ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๒๗๐ คน เนื่องจากได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการในปีที่ผ่านมา รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการและมีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากันคือ ๒๕๐ คน สำหรับป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่และการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมากในจำนวนที่เท่ากัน คือ ๒๕๐ คน และในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับดีทุกๆกัน และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากที่มีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการจัดสถานที่รอให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้จัดมุมหนังสือพิมพ์และติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้สามารถรับชมรายการต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีงบประมาณเพียงพอควรปรับปรุงในประเด็นดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการก็ยังมีความพึงพอใจในระดับดี

### เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

๑. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงที่เห็นได้ง่าย ดีมาก ร้อยละ ๕๔ ดี ร้อยละ ๔๖
๒. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจด้านการมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒
๓. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสุภาพในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๔. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๘ ดี ร้อยละ ๖๒
๕. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดสถานที่รอให้บริการ ดีมาก ร้อยละ ๓๖ ดี ร้อยละ ๖๔
๖. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านห้องน้ำที่มีความสะอาดและมีเพียงพอกับความต้องการ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๗. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการมีน้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ ดีมาก ร้อยละ ๕๐ ดี ร้อยละ ๕๐
๘. ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒

/ข้อเสนอแนะ...

๓. **ข้อเสนอแนะ** คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่เสนอแนะว่าหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
๑. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
  ๒. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
  ๓. ควรจัดมุมเครื่องตีระหว่างรอรับบริการ
  ๔. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
  ๕. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
  ๖. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง