การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยสำรวจระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุให้เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มารับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

ไม่มี

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีการระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เกี่ยวกับการให้บริการด้านเวลา / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านบุคลากรที่ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบสอบถาม

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๑.๑ เพศ

ชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑

หญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙

๖.๑.๒ อายุ

อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒
อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙
อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

๖.๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๑
ปริญญาตรี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖
สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน – คน

๖.๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์การเกษตรกร จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔
ผู้ประกอบการ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓
ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน – คน
อื่นๆ (รับจ้าง) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

๖.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านเวลา / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านบุคลากรที่ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละหัวข้อให้ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ พอใจมาก (๕) พอใจ (๔) พอใจน้อย (๓) ไม่พอใจ (๒) และไม่พอใจมาก (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๙๙	หมายถึง พอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง ไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง ไม่พอใจมาก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	$\overline{X}$	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔	๗๖	๐	๐	๐	๔.๒๗	พอใจ
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐	๗๘	๒	๐	๐	๔.๕๓	พอใจ
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓	๘๐	๗	๐	๐	๔.๐๖	พอใจ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๗	๘๐	๒	๐	๐	๔.๑๕	พอใจ
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๓	๖๓	๔	๐	๐	๔.๒๖	พอใจ
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗	๖๘	๕	๐	๐	๔.๒๒	พอใจ
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๙	๖๑	๐	๐	๐	๔.๗๘	พอใจมาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๗	๖๙	๔	๐	๐	๔.๒๖	พอใจ
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๒	๔๘	๐	๐	๐	๔.๕๒	พอใจมาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๓	๓๕	๒	๐	๐	๔.๖๑	พอใจมาก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	$\overline{X}$	ระดับความพึงพอใจ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๗๔	๕	๐	๐	๔.๑๖	พอใจ
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๔	๖๖	๑๐	๐	๐	๔.๑๔	พอใจ
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๗	๘๐	๓	๐	๐	๔.๑๔	พอใจ
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๐	๖๐	๑๐	๐	๐	๔.๒๐	พอใจ
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๑๙	๗๘	๓	๐	๐	๔.๑๖	พอใจ

สรุป

จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มากที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๗๘

จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ น้อยที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๐๖

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐