

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ โทร.๐๓๒-๒๐๖๓๒๙

ที่ รบ ๗๕๐๐๑/- วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

สำนักงานปลัด ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุให้เหมาะสม โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่มารับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด โดยทำการสำรวจระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ทั้งนี้ สำนักปลัด ได้ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการสำรวจเสร็จเรียบร้อยแล้ว

สำนักปลัด จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ รายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกนี้

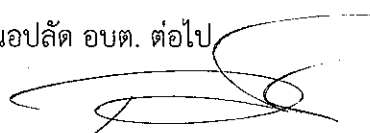
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวลักขณ์ ชัยวาลักษณ์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ทราบ เสนอปลัด อบต. ต่อไป

(ลงชื่อ).....

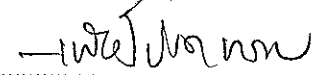
(นายเอกสิทธิ์ชาติโยธิน)

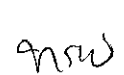
นิติกรชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

ความเห็นนายก อบต.น้ำพุ

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสุพัตมา ทวีทรัพย์มั่นคง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

(ลงชื่อ).....

(นางสุพัตมา ทวีทรัพย์มั่นคง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

**การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี**

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยสำรวจระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุให้เหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มารับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ จำนวน ๑๐๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

ไม่มี

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีการระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เกี่ยวกับการให้บริการด้านเวลา / ด้านขั้นตอนการให้บริการ / ด้านบุคลากรที่ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน ๑๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบสอบถาม

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๑.๑ เพศ

ชาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

หญิง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

๖.๑.๒ อายุ

อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -

อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙

อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙

อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔

อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

๖.๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕

ประถมศึกษา จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔

มัธยมศึกษา จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔

ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

อื่น ๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ ๓

๖.๑.๔ อาชีพ

เกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕

ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

รับราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔

ลูกจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

อื่นๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕

๖.๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

การข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

การขอรับเบี้ยยังชีพ/เงินสงเคราะห์/เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

การขอใบอนุญาตต่าง ๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

การชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓

การชำระค่าน้ำประปา/ค่าขยะ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

การขอติดตั้งมาตรน้ำ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙

อื่น ๆ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๖.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านเวลา / ด้านขั้นตอนการให้บริการ /
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละหัวข้อให้ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด
(๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ย
นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๙๙	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง น้อยที่สุด

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	X̄	
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖	๔๐	๒๑	๓	๐	๔.๐๙	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๓๑	๒๖	๓	๐	๔.๐๘	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔	๓๘	๒๓	๕	๐	๔.๐๑	มาก
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๑	๓๒	๒๓	๓	๑	๔.๐๙	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๒	๒๔	๑๑	๑	๑	๓.๘๑	มาก
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔๒	๓๕	๒๒	๑	๐	๔.๑๘	มาก
๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔๘	๒๙	๒๑	๑	๑	๔.๒๒	มาก
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๑	๒๖	๒๑	๒	๐	๔.๒๖	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๘	๓๗	๒๔	๑	๐	๔.๑๒	มาก
๔.๒ จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๓	๓๙	๑๘	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๔	๓๔	๒๑	๑	๐	๔.๒๑	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗	๓๔	๑๙	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๒	๒๖	๑๙	๓	๐	๔.๒๗	มาก

สรุป

จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าระดับ ๔.๒๘

จากตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ น้อยที่สุด คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าระดับ ๓.๘๑

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำพุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐