



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด (งานนโยบายและแผน) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

ที่ รบ ๗๘๑๐๑/

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

ตามที่หน่วยงานสำนักงานปลัด, กองคลัง, กองช่าง และกองการศึกษาฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) นั้น

บัดนี้ ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) โดยมีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรตำบลท่าราบและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๖๔ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

/แบบสอบถาม...

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยคิดเป็นร้อยละ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๕๙	๔๓.๖๘
หญิง	๒๐๕	๕๖.๓๒
รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	อายุระหว่าง	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	๗.๑๔
๒	๒๑ - ๓๐ ปี	๔๑	๑๑.๒๖
๓	๓๑ - ๔๐ ปี	๕๓	๑๔.๕๖
๔	๔๑ - ๕๐ ปี	๘๒	๒๒.๕๓
๕	๕๑ - ๖๐ ปี	๙๕	๒๖.๑๐
๖	๖๑ ปีขึ้นไป	๖๗	๑๘.๔๑
	รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ประถมศึกษา	๑๒๘	๓๕.๑๖
๒	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๕๗	๔๓.๑๓
๓	ปริญญาตรี	๔๗	๑๒.๙๑
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๓๒	๘.๗๙
	รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘๑	๒๒.๒๕
๒	รับจ้างทั่วไป	๑๒๗	๓๔.๘๙
๓	รับราชการ	๕๓	๑๔.๕๖
๔	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๔๔	๑๒.๐๙
๕	อื่นๆ	๕๙	๑๖.๒๑
	รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การขอข้อมูลข่าวสาร	๑๗	๔.๖๗
๒	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๑	๓.๐๒
๓	การขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล	๔๒	๑๑.๕๔
๔	การติดต่อเรื่องผู้สูงอายุ, พิการ, เอดส์	๑๐๒	๒๘.๐๒
๕	การขอหนังสือรับรองต่างๆ	๒๔	๖.๕๙
๖	การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ	๗๓	๒๐.๐๕
๗	การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตต่างๆ	๕๔	๑๔.๘๔
๘	อื่นๆ คำร้องซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ/ขอน้ำประปา	๔๑	๑๑.๒๖
	รวม	๓๖๔	๑๐๐.๐๐

/ตอนที่ ๓...

ตอนที่ ๓ ตารางแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับ							
		มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
		คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
๑	ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖๙	๗๓.๙๐	๔๔	๑๒.๐๙	๓๖	๙.๘๙	๑๕	๔.๑๒
		๒๖๖	๗๓.๐๘	๕๒	๑๔.๒๙	๒๗	๗.๔๒	๑๙	๑.๑๐
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๘๖	๗๘.๕๗	๖๕	๑๗.๘๖	๙	๒.๔๗	๔	๑.๑๐
		๒๘๔	๗๘.๐๒	๓๗	๑๐.๑๖	๓๑	๘.๕๒	๑๒	๓.๓๐
		๒๖๔	๗๒.๕๓	๕๕	๑๕.๑๑	๓๕	๙.๖๕	๑๐	๒.๗๕
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๗๕	๗๕.๕๕	๕๔	๑๔.๘๔	๒๒	๖.๐๔	๑๓	๓.๕๗
		๒๘๙	๗๙.๔๐	๖๑	๑๖.๗๖	๑๑	๓.๐๒	๓	๐.๘๒
		๓๐๒	๘๒.๙๗	๓๙	๑๐.๗๑	๑๒	๓.๓๐	๑๑	๓.๐๒
		๒๘๙	๗๙.๔๐	๓๕	๙.๖๒	๒๓	๖.๓๒	๑๗	๔.๖๗
		๓๐๕	๘๓.๗๙	๓๑	๘.๕๒	๑๙	๕.๒๒	๙	๒.๔๗

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับ							
		มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด	
		คะแนน	เปอร์เซ็นต์	คะแนน	เปอร์เซ็นต์	คะแนน	เปอร์เซ็นต์	คะแนน	เปอร์เซ็นต์
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
	๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๘๕	๗๘.๓๐	๒๙	๗.๙๗	๓๗	๑๐.๑๖	๑๓	๓.๕๗
	๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๘๗	๗๘.๘๕	๔๐	๑๐.๙๙	๒๖	๗.๑๔	๑๑	๓.๐๒
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐๔	๘๓.๕๒	๓๒	๘.๗๙	๑๘	๔.๙๔	๑๐	๒.๗๔
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘๖	๗๘.๕๗	๓๖	๙.๘๙	๒๗	๗.๔๑	๑๕	๔.๑๒
๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๙๓	๘๐.๔๙	๒๖	๗.๑๔	๓๓	๙.๐๖	๑๒	๓.๓๐

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)

๘๐ - ๑๐๐ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕๐ - ๗๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจมาก

๒๐ - ๔๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจน้อย

ต่ำกว่า ๒๐ = ระดับต้องปรับปรุง

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

- ไม่มี

๖. สรุปผลการประเมิน

จากตารางแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๙ ตามเกณฑ์อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ ๑ ได้แก่ ข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๙

อันดับที่ ๒ ได้แก่ ข้อ ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๒

อันดับที่ ๓ ได้แก่ ข้อ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




(นางสาวสุภาพร งามยิ่งยวด)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

.....

สืบเอก



(อำนาจ ไทยประเสริฐ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

ทราบ



(นางจินตนา ศักดิ์สมบูรณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ