



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

เรื่อง สรุปลงแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๔ (๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ได้ดำเนินการสรุปลงแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางจินตนา ศักดิ์สมบูรณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด (งานนโยบายและแผน) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

ที่ รบ ๗๘๑๐๑/

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

ตามที่หน่วยงานสำนักงานปลัด, กองคลัง, กองช่าง และกองการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) นั้น

บัดนี้ ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) โดยมีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรตำบลท่าราบและผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือน มีนาคม ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

/แบบสอบถาม...

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยคิดเป็นร้อยละ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๕	๓๖.๖๗
หญิง	๙๕	๖๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	อายุระหว่าง	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒	๒๑ - ๔๐ ปี	๗๕	๕๐.๐๐
๓	๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๓๕.๓๓
๔	๖๑ ปีขึ้นไป	๒๒	๑๔.๖๗
	รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
๑	ประถมศึกษา	๖๙	๔๖.๐๐
๒	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๓	๒๘.๖๗
๓	ปริญญาตรี	๓๘	๒๕.๓๓
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
	รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

/ลำดับที่...

ลำดับที่	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๐	๔๗.๓๔
๒	รับจ้างทั่วไป	๗๑	๑๙.๓๓
๓	รับราชการ	๕	๓.๓๓
๔	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๔	๓๐.๐๐
๕	อื่นๆ โปรตระบุ	๐	๐
	รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ลำดับที่	เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การขอข้อมูลข่าวสาร	๕	๓.๓๓
๒	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๑.๓๔
๓	การขอใช้อินเตอร์เน็ตตำบล	๓	๒.๐๐
๔	การติดต่อเรื่องผู้สูงอายุ, พิการ, เอดส์	๓๐	๒๐.๐๐
๕	การขอหนังสือรับรองต่างๆ	๕	๓.๓๓
๖	การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ	๖๐	๔๐.๐๐
๗	การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตต่างๆ	๕	๓.๓๓
๘	อื่นๆ.คำร้องซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ/ขอน้ำประปา	๔๐	๒๖.๖๗
	รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

/ตอนที่ ๓...

ตอนที่ ๓ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจมากที่สุดโดยแสดงเป็นร้อยละ

ลำดับ ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับ						
		มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย
๑	ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-
		๑๓๕	๙๐.๐๐	๑๕	๑๐.๐๐	-	-	-
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓๐	๙๐.๐๐	๑๕	๑๐.๐๐	-	-	-
		๑๒๐	๘๐.๐๐	๘๐	๒๐.๐๐	-	-	-
		๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-
		๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-
		๑๓๕	๙๐.๐๐	๑๕	๑๐.๐๐	-	-	-
		๑๔๕	๙๖.๖๗	๕	๓.๓๓	-	-	-
		๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๓๕	๙๐.๐๐	๑๕	๑๐.๐๐	-	-	-	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔๕	๙๖.๖๗	๕	๓.๓๓	-	-	-	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-	

ลำดับ ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับ						
		มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓๐	๘๖.๖๗	๒๐	๑๓.๓๓	-	-	-
	๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๐	๘๐.๐๐	๓๐	๒๐.๐๐	-	-	-
	๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓๐	๘๖.๖๗	๒๐	๑๓.๓๓	-	-	-
	๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒๐	๘๐.๐๐	๓๐	๒๐.๐๐	-	-	-
๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๔๐	๙๓.๓๓	๑๐	๖.๖๗	-	-	-
	รวม	๒๐๐๕	๘๗.๑๗	๒๙๕	๑๒.๘๓	-	-	-

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)

- ๘๐ - ๑๐๐ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๕๐ - ๗๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจมาก
- ๒๐ - ๔๙.๙๙ = ระดับความพึงพอใจน้อย
- ต่ำกว่า ๒๐ = ระดับต้องปรับปรุง

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

- ไม่มี

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ โดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๗ ระดับความพึงพอใจมาก

/จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ




(นางสาวสุภาพร งามยิ่งยวด)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

.....

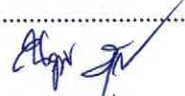


(นางนงนภัส ทองดี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

.....



(นางสาวณฤดี บุญทศ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

.....

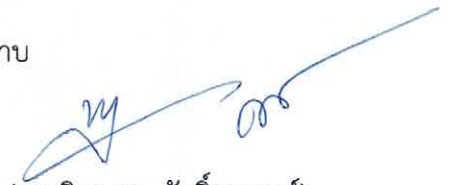
สืบเอก



(อำนวยการ ไทยประเสริฐ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ

ทราบ



(นางจินตนา ศักดิ์สมบูรณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ