



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ
ที่ พบ ๗๗๖๐๑/๒๕๖๘

โทรศัพท์ ๐-๓๒๔๗-๓๗๔๗

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ
ประจำปี ๒๕๖๘

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้จึงขอสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ ประจำปี ๒๕๖๘ โดยรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกานต์สินี พราหมณ์ฤกษ์)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

-ทราบ

(นางมนัสวี กลิ่นอุบล)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ

(นายมานะ ภูมรา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

-ทราบ

(นายบุญชู พุ่มจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะป๋แก่ประชาชน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๕๑ ราย สรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม		
ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ	๑๔๙	๑๐๐
๑.๑ ชาย	๖๕	๔๓.๖๒
๑.๒ หญิง	๘๔	๕๖.๓๘
๒.อายุ	๑๔๙	๑๐๐
๒.๑ ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๒	๑๔.๗๗
๒.๒ ๓๑-๔๐ ปี	๒๖	๑๗.๔๕
๒.๓ ๔๑-๕๐ ปี	๓๗	๒๔.๘๓
๒.๔ ๕๑ ปีขึ้นไป	๖๔	๔๒.๙๕
๓. ระดับการศึกษา	๑๔๙	๑๐๐
๓.๑ ไม่ได้เรียนหนังสือ	๑	๐.๖๗
๓.๒ ประถมศึกษา	๔๗	๓๑.๕๔
๓.๓ มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๗.๓๘
๓.๔ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๔๓	๒๘.๘๖
๓.๕ อนุปริญญา/ปวส.	๑๙	๑๒.๗๕
๓.๖ ปริญญาตรี	๒๔	๑๖.๑
๓.๗ สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๒.๐๑
๓.๘ อื่นๆ	๒	๑.๓๔
๔. อาชีพ	๑๔๙	๑๐๐
๔.๑ เกษตรกร	๕๔	๓๖.๒๔
๔.๒ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๗	๒๔.๘๓
๔.๓ รับราชการ	๑๒	๘.๐๕
๔.๔ ลูกจ้าง	๓๕	๒๓.๔๙
๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๓๔
๔.๖ อื่นๆ	๙	๖.๐๔
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
๑. การขอข้อมูลข่าวสารราชการ	๐	๐
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔	๒.๖๘
๓. การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๔. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๕	๑๖.๗๘
๕. การชำระภาษี ต่างๆ	๔๘	๓๒.๒๑
๖. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๓๓	๒๒.๑๕
๗. การขอน้ำอุปโภค บริโภค	๘	๕.๓๗
๘. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๑.๓๔
๙. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๐.๖๗
๑๐. เรื่องอื่นๆ	๒๘	๑๘.๗๙

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๘	๖๙	๑๒	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๗๐	๕๕	๒๔	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๖๗	๖๙	๑๓	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๕๕	๖๒	๒๒	๐	๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐
๕. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๖๓	๗๑	๑๕	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๖. ขั้นตอนให้บริการระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๖๖	๖๖	๑๗	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	๖๕	๖๕	๑๙	๐	๐	๔.๓๑	๘๖.๒๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	๖๓	๗๑	๑๕	๐	๐	๔.๓๒	๘๖.๔๐
๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๖๘	๖๘	๑๓	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๔๐
ผลคะแนนความพึงพอใจ						๔.๒๙	๘๕.๘๙

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๕๐ หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มากที่สุด

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปูล

จากตารางข้างต้นพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมี จำนวน ๘๔ คน เพศชาย ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๘ และ ร้อยละ ๔๓.๖๒ ตามลำดับ

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปมีจำนวน ๖๔ คน อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๓๗ คน อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๒๖ คน และอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มีจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๕ ร้อยละ ๒๔.๘๓ ร้อยละ ๑๗.๔๕ และร้อยละ ๑๔.๗๗ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๗ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๔๓ คน ระดับปริญญาตรี ๒๔ คน ระดับอนุปริญญาตรี / ปวส. จำนวน ๑๙ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ๑๑ คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน ระดับอื่นๆ ๒ คน ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔ ร้อยละ ๒๘.๘๖ ร้อยละ ๑๖.๑๐ ร้อยละ ๑๒.๗๕ ร้อยละ ๒.๐๑ ร้อยละ ๑.๓๔ และ ร้อยละ ๐.๖๗ ตามลำดับ

๔. อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๕๔ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๗ คน ลูกจ้าง จำนวน ๓๕ คน รับราชการ ๑๒ คน อื่นๆ ๙ คน นักเรียน/นักศึกษา ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๔ ร้อยละ ๒๔.๘๓ ร้อยละ ๒๓.๔๙ ร้อยละ ๘.๐๕ ร้อยละ ๖.๐๔ และ ร้อยละ ๑.๓๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๘
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๘
- การชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๑
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๕
- การขอน้ำอุปโภค บริโภค จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๗
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๔
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๗
- เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๙

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปูล ประจำปี ๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๕. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ๖. ขั้นตอนให้บริการระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๘ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

