



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ
ที่ พบ ๗๗๖๐๑/๒๕๖๕

โทรศัพท์ ๐-๓๒๔๗-๓๗๔๗

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ
ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้จึงขอสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ ประจำปี ๒๕๖๔ โดยรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกานต์สินี อ่วมเมือง)
ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

-ทราบ
(นางมนัสวี กลิ่นอุบล)
หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ
(นายไพศุทธิ์ ตริยรัตนสถิต)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

-ทราบ
(นายบุญชู พุ่มจิตร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ

แบบสรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปุแก่ประชาชน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ในปี ๒๕๖๔ จำนวน ๕๑ ราย สรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ	๕๑	๑๐๐
๑.๑ ชาย	๒๒	๔๓.๑๔
๑.๒ หญิง	๒๙	๕๖.๘๖
๒. อายุ	๕๑	๑๐๐
๒.๑ ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๑	๒๑.๕๗
๒.๒ ๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๗.๖๕
๒.๓ ๔๑-๕๐ ปี	๑๑	๒๑.๕๗
๒.๔ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๐	๓๙.๒๒
๓. ระดับการศึกษา	๕๑	๑๐๐
๓.๑ ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
๓.๒ ประถมศึกษา	๑๒	๒๓.๕๓
๓.๓ มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๗.๘๔
๓.๔ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗	๑๓.๗๓
๓.๕ อนุปริญญา / ปวส.	๔	๗.๘๔
๓.๖ ปริญญาตรี	๒๔	๔๗.๐๖
๓.๗ สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
๓.๘ อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพ	๕๑	๑๐๐
๔.๑ เกษตรกร	๑๒	๒๓.๕๓
๔.๒ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๓๑.๓๗
๔.๓ รับราชการ	๗	๑๓.๗๓
๔.๔ ลูกจ้าง	๑๑	๒๑.๕๗
๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
๔.๖ อื่นๆ	๕	๙.๘๐
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ		
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๓.๙๒
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๒	๓.๙๒
๓. การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
๔. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๒๗.๔๕
๕. การชำระภาษี ต่างๆ	๖	๑๑.๗๖
๖. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑	๑.๙๖
๗. การขอน้ำอุปโภค บริโภค	๘	๑๕.๖๙
๘. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๑	๑.๙๖
๙. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๑.๙๖
๑๐. เรื่องอื่นๆ	๑๖	๓๑.๓๗

จากตารางข้างต้นพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมี จำนวน ๒๙ คน เพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๘ และ ร้อยละ ๔๓.๓๒ ตามลำดับ

๒. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไปมีจำนวน ๒๐ คน อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มีจำนวน ๑๑ คน อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๙ คน และอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ ๓๙.๒๒ ร้อยละ ๒๑.๕๗ ร้อยละ ๑๗.๖๕ และร้อยละ ๒๑.๕๗ ตามลำดับ

๓. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน ระดับ อนุปริญญาตรี /ปวส. จำนวน ๔ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๗ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๔ คน ระดับประถมศึกษา ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ ร้อยละ ๗.๘๔ ร้อยละ ๑๓.๗๓ ร้อยละ ๗.๘๔ ร้อยละ ๒๓.๕๓ ตามลำดับ

๔. อาชีพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพ อื่นๆ จำนวน ๕ คน ลูกจ้าง จำนวน ๑๑ คน รับราชการ จำนวน ๗ คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๖ คน เกษตรกร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ ร้อยละ ๒๑.๕๗ ร้อยละ ๑๓.๗๓ ร้อยละ ๓๑.๓๗ ร้อยละ ๒๓.๕๓ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๒
- เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๒
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๕
- การชำระภาษีต่างๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖
- การขอน้ำอุปโภค บริโภค จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๙
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖
- เรื่องอื่นๆ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๗

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๕	๑๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๓๐	๑๙	๑	๐	๐	๔.๖๙	๙๓.๘
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๔	๑๔	๒	๐	๐	๔.๗๑	๙๔.๒
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๓๑	๑๘	๑	๐	๐	๔.๗๐	๙๔.๐๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๑	๑๓	๕	๐	๐	๔.๘๗	๙๗.๔
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ ชัดเจน	๒๘	๑๘	๒	๑	๑	๔.๑๑	๘๒.๒
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๓๒	๑๔	๔	๐	๐	๔.๖๕	๙๓.๐๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ	๓๓	๑๙	๓	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๒
๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๖	๑๓	๑	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ผลคะแนนความพึงพอใจ						๔.๖๕	๙๒.๙๘

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๑. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๔.๕๑ - ๕.๐๐ (๙๐.๑ - ๑๐๐.๐ %) พึงพอใจมากที่สุด
๒. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๓.๕๑ - ๔.๕๐ (๗๐.๑ - ๙๐.๐ %) พึงพอใจมาก
๓. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๒.๕๑ - ๓.๕๐ (๕๐.๑ - ๗๐.๐ %) พึงพอใจปานกลาง
๔. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๑.๕๑ - ๒.๕๐ (๓๐.๑ - ๕๐.๐ %) ไม่พึงพอใจ
๕. ระดับคะแนนเฉลี่ย X ๐.๐๐ - ๑.๕๐ (๐.๐ - ๓๐.๐ %) ไม่พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกะปูล ประจำปี ๒๕๖๔ แบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ๙. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๘ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

