

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

คำนำ

รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชน ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจครั้งนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า

สรุปรายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้าใน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วม
โครงการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

มีความพึงพอใจดีมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
มีความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
มีความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๒
มีความไม่พอใจ	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ ระดับการศึกษา
อาชีพและเป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า จำนวน ๑๐๐ คน

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ในระหว่าง
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม จำนวน ๑๕ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำ
การกรอกข้อมูลด้วยตนเอง

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

.....

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๓๐.๐๐
หญิง	๗๐	๗๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ ๒ อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๕๐	๕๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒๕	๒๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/
เทียบเท่า มากที่สุด

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้มารับบริการ

อาชีพของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๒๐	๒๐.๐๐
ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๐	๕๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีอาชีพเป็นประชาชนผู้มารับบริการ มากที่สุด

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน ๒๕ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน ๔ คน
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน ๐ คน
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน ๑ คน
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน ๓ คน
- การใช้ Internet ตำบล	จำนวน ๐ คน
- การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	จำนวน ๒๓ คน
- การชำระภาษีป้าย	จำนวน ๑๓ คน
- การชำระภาษีบำรุงท้องที่	จำนวน ๕ คน
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน ๕ คน
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน ๔ คน
- การออกแบบอาคาร	จำนวน ๐ คน
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน ๑๓ คน
- การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน ๒ คน
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน ๐ คน
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน ๐ คน
- การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	จำนวน ๐ คน
และภูมิปัญญาท้องถิ่น	
- อื่น ๆ	จำนวน ๒ คน

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

.....

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑. จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
๒. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี
๓. ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
๔. มีอาชีพของผู้รับบริการเป็นประชาชนผู้มารับบริการ
๕. เรื่องที่ขอรับบริการเป็นเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน

รองลงมาคือเรื่องการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒๓ คน

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ระดับพอใจมาก ระดับพอใจปานกลาง ระดับพอใจน้อย และไม่พอใจ

โดยรายการประเมินทั้ง ๕ ด้านรวม ๑๕ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจมากที่สุดเฉลี่ย ๘๘.๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕ ระดับพอใจมาก เฉลี่ย ๖.๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๖ พอใจปานกลาง เฉลี่ย ๓.๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ ระดับพอใจน้อย เฉลี่ย ๑.๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๓ และระดับไม่พอใจ เฉลี่ย ๐.๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖

มีผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนมากที่สุด เฉลี่ย ๙๑.๔ คน รองลงมาคือด้านเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๙๑ คน ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๘๖.๗๕ คน และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๘๕ คน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านเวลา

๑. ประชาชนให้ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๐ พอใจมาก ร้อยละ ๘ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๒
๒. ประชาชนให้ความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการ
พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๒ พอใจมาก ร้อยละ ๗ ไม่พอใจ ร้อยละ ๑

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓. ประชาชนให้ความพึงพอใจในการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๗๕ พอใจมาก ร้อยละ ๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐ พอใจน้อย ร้อยละ ๑๐
๔. ประชาชนให้ความพึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๕ พอใจมาก ร้อยละ ๕ พอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐