รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
www.samruanratchaburi.go.th

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ประจำปี ๒๕๖๔ โดยใช้แบบประเมินและติดตามสรุปผลจากการสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มารับบริการจำนวน ๑๖๒ คน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้มีได้โอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเองและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๖๖	๔๐.๗๔	
• หญิง	๙๖	๕๙.๒๖	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๖.๗๙	
• ๒๑ - ๔๐	๔๒	๒๕.๙๓	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๗๔	๔๕.๖๘	
• ๖๐ ปี ขึ้นไป	๓๕	๒๑.๖๐	
๓. ระดับการศึกษา			
• ประถมศึกษา	๕๒	๓๒.๑๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘๓	๕๑.๒๓	
• ปริญญาตรี	๒๕	๑๕.๔๓	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๒๓	
๔. อาชีพ			
• เกษตรกร	๔๓	๒๖.๕๔	
• รับจ้างทั่วไป	๖๓	๓๘.๘๙	
• รับราชการ	๑๒	๗.๔๐๗	
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๑๑.๗๓	
• อื่นๆ โปรดระบุ.....	๒๕	๑๕.๔๓	

สรุปตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๘ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙

ตอนที่ ๒ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	$\bar{X}$	เกณฑ์ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ด้านเวลา								
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๑	๙๙	๒	๐	๐	๑๖๒	๔.๓๖	๘๗.๒๘
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๕	๑๐๕	๒	๐	๐	๑๖๒	๔.๓๓	๘๖.๕๔
						รวม	๔.๓๖	๘๖.๙๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๖	๑๐๖	๒๐	๐	๐	๑๖๒	๔.๑๐	๘๑.๙๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๑	๗๙	๙	๐	๐	๑๖๒	๔.๓๙	๘๗.๘๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๖	๘๕	๑	๐	๐	๑๖๒	๔.๔๖	๘๙.๒๖
						รวม	๑๒.๙๕	๘๖.๓๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๑๑๔	๑๘	๐	๐	๑๖๒	๔.๐๗	๘๑.๔๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๕	๗๐	๗	๐	๐	๑๖๒	๔.๔๘	๘๙.๖๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช้า สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๐	๗๒	๐	๐	๐	๑๖๒	๔.๕๖	๙๑.๑๑
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๒	๗๐	๐	๐	๐	๑๖๒	๔.๕๗	๙๑.๓๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓	๖๙	๐	๐	๐	๑๖๒	๔.๕๗	๙๑.๔๘
						รวม	๒๒.๒๕	๘๙.๐๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๑	๑๑๘	๑๓	๐	๐	๑๖๒	๔.๑๑	๘๒.๒๒
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๗	๑๐๗	๘	๐	๐	๑๖๒	๔.๒๔	๘๔.๘๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	๔๖	๑๐๕	๑๑	๐	๐	๑๖๒	๔.๒๒	๘๔.๓๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๗	๑๐๑	๔	๐	๐	๑๖๒	๔.๓๓	๘๖.๕๔
						รวม	๑๖.๙๐	๘๔.๔๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๒	๑๓๐	๐	๐	๐	๑๖๒	๔.๒๐	๘๓.๙๕

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

๑ – ๒๐ หมายความว่า พอใจน้อยที่สุด

๒๑ – ๔๐ หมายความว่า พอใจน้อย

๔๑ – ๖๐ หมายความว่า พอใจปานกลาง

๖๑ – ๘๐ หมายความว่า พอใจมาก

๘๑ -๑๐๐ หมายความว่า พอใจมากที่สุด

สรุปตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๘ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๖ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๖ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่า สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔ รองลงมาคือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๑ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕ พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

- เห็นควรจัดทำจุดบริการแบบ One Stop Service เพื่อความรวมเร็วและลดขั้นตอนในการบริการ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำชี้แจงแบบสอบถาม

๑. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. โปรดเติมเครื่องหมาย ☑ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ เพศ	☐ ชาย	☐ หญิง
๑.๒ อายุ	☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	☐ ๒๑ – ๔๐
	☐ ๔๑ – ๖๐ ปี	☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๑.๓ ระดับการศึกษา	☐ ประถมศึกษา	☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
	☐ ปริญญาตรี	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๑.๔ อาชีพ	☐ เกษตรกร	☐ รับจ้างทั่วไป
	☐ รับราชการ	☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
	☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

๑ – ๒๐ หมายความว่า พอใจน้อยที่สุด

๒๑ – ๔๐ หมายความว่า พอใจน้อย

๔๑ – ๖๐ หมายความว่า พอใจปานกลาง

๖๑ – ๘๐ หมายความว่า พอใจมาก

๘๑ - ๑๐๐ หมายความว่า พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๒ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจมากที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่า สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๑ สิ่งที่ท่านพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

.....

.....

๓.๒ สิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

.....

.....