



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ที่ ๗๗๐๐๑/๖๐๐

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง เพื่อการปรับปรุง พัฒนาการบริการประชาชนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ..... 

(นางสาววรัทยา สงเมือง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด..... 

(นายจเร กาญจนวิจิตร)

นักพัฒนาชุมชน รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต. 

(นายสงวนศักดิ์ วิมลศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ความเห็นของนายก อบต. 

(นายสมมารธ ช่วยรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอนำคนางค์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒.อายุ ปี

๓.จบการศึกษาชั้นสูงสุด

<input type="radio"/>	๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	<input type="radio"/>	๒.ประถมศึกษา
<input type="radio" value="๑๐"/>	๓.มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="radio" value="๑๒"/>	๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="radio" value="๖"/>	๕.อนุปริญญา/ปวส.	<input type="radio" value="๑๐"/>	๖.ปริญญาตรี
<input type="radio"/>	๗.สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/>	๘.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ

๒๐ _____ เกษตร ๑๑ _____ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ๖ _____ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
๑๐ _____ ลูกจ้าง ๓ _____ นักเรียน/นักศึกษา ๐ _____ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑ _____ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๑๒ _____ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
๐ _____ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๔ _____ การขอใช้น้ำประปา
๙ _____ การใช้Internet ตำบล ๕ _____ การช่วยเหลือสาธารณภัย
๙ _____ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ๔ _____ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ เลิก เปลี่ยนแปลง
๑๒ _____ การชำระเงินต่างๆ ๐ _____ อื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๖	๓๒	๒		
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๔	๓๑	๕		
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๒	๓๒	๖		
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙	๒๖	๑๕		
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๒๖	๑๔		
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙	๒๓	๑๘		
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๔	๒๓	๑๒		
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๐	๒๔	๖		

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๕๐ ฉบับ

๑. ประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๘	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ และเพศหญิงจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงระดับชั้นการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
ประถมศึกษา	๑๒	๒๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒	๒๔
อนุปริญญา / ปวส.	๖	๑๒
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๐ ผู้ตอบแบบสอบถามจบชั้นประถมศึกษาจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ จบชั้นอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ จบปริญญาตรีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ไม่มีผู้จบระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐ และไม่มีผู้จบการศึกษาระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๐	๔๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๒๒
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๒
ลูกจ้าง	๑๐	๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๖
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ลูกจ้างจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และไม่มีผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๒
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐	๒๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
การขอใช้น้ำประปา	๕	๑๐
การใช้Internet ตำบล	๙	๑๘
การช่วยเหลือสาธารณภัย	๓	๖
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๑๖
การขอจดทะเบียนพาณิชย์ เลิก เปลี่ยนแปลง	๔	๘
การชำระเงินต่างๆ	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ การขอใช้น้ำประปา ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การใช้Internet ตำบลจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ การช่วยเหลือสาธารณภัย ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ เลิก เปลี่ยนแปลง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ การชำระเงินต่างๆจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และไม่มีผู้ขอรับบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๒๘	มากที่สุด	๘๕.๖	
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๑๘	มากที่สุด	๘๓.๖	
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๔.๑๒	มากที่สุด	๘๒.๔	
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓.๘๘	มาก	๗๗.๖	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓.๙๒	มาก	๗๘.๔	
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	๓.๘๒	มาก	๗๖.๔	
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๐๐	มากที่สุด	๘๐	
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๔.๒๘	มากที่สุด	๘๕.๖	
ความพึงพอใจในภาพรวม	๓.๐๙	มาก	๘๑.๒	

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ประกอบด้วยส่วนราชการ ๓ ส่วน คือ สำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยดี และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖ และ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ และ ลำดับที่สาม คือ และลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน โดยมีระดับคะแนนเท่ากัน คือคะแนน ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มกับ ๕.๐๐ คะแนน ร้อยละ ๑๐๐

๖.สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน
๒๕๖๖) มีระดับคะแนน ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมาก

๗.ข้อเสนอแนะ

ควรลดขั้นตอนการให้บริการ และลดขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อความสะดวกและ
รวดเร็วในการบริการประชาชน