



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ที่

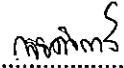
วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ด้วยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง เพื่อการปรับปรุง พัฒนาการบริการประชาชนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๕๐ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

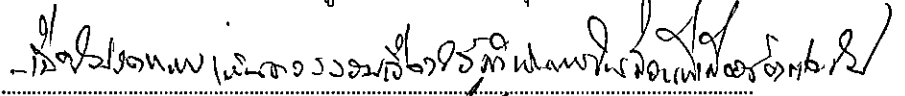
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวกัญจกร เล็กน้อย)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

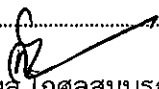
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด.....



(นางนุวรรณ ชุณหวงศ์พิเชฐ)

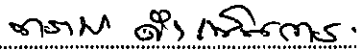
หัวหน้าสำนักปลัด

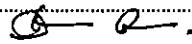
ความเห็นของปลัด อบต.


(นายเฉลิมพล เกศลสมบุรณ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายก อบต.




(นายวิรัช ทองเพชร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอนำชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง

๒.อายุ ปี

๓.จบการศึกษาขั้นสูงสุด

๔	๑.ไม่ได้เรียนหนังสือ	๙	๒.ประถมศึกษา
๔	๓.มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔	๔.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
๕	๕.อนุปริญญา/ปวส.	๑๓	๖.ปริญญาตรี
๑	๗.สูงกว่าปริญญาตรี	-	๘.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ เกษตร ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
 ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๑๓ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ๑๔ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๓ การใช้Internet ตำบล
- ๖ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ๑๑ การชำระภาษีต่างๆ

- ๑๒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- ๑ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ๑๑ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๒ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- ๓ อื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๗ คน	๒๙ คน	๓ คน	๑ คน	๐ คน
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๖ คน	๒๙ คน	๑ คน	๓ คน	๑ คน
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔ คน	๑๙ คน	๔ คน	๓ คน	๐ คน
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๕ คน	๑๙ คน	๔ คน	๑ คน	๑ คน
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐ คน	๒๑ คน	๓ คน	๕ คน	๑ คน
๖.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐ คน	๒๓ คน	๔ คน	๒ คน	๑ คน
๗.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔ คน	๒๐ คน	๕ คน	๑ คน	๐ คน
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๘ คน	๑๕ คน	๔ คน	๒ คน	๑ คน

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัง

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๕๐ ฉบับ จากข้อมูลตามแบบสอบถามพบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔	๔๘
หญิง	๒๖	๕๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ และเพศหญิงจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงระดับชั้นการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๔	๘
ประถมศึกษา	๙	๑๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๘
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๔	๒๘
อนุปริญญา / ปวส.	๕	๑๐
ปริญญาตรี	๑๓	๒๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ จบชั้นประถมศึกษาจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ จบชั้นอนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ จบปริญญาตรีจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ จบระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ และอื่นๆจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๑๖	๓๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๑	๒๒
รับราชการ	๖	๑๒
ลูกจ้าง	๖	๑๒
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๑๔
อื่นๆ	๔	๘
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ รับราชการจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ลูกจ้างจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑๓	๒๖
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๒	๒๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๒
การใช้Internet ตำบล	๓	๖
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๑๒
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๔
การชำระภาษีต่างๆ	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๓	๖
รวม	๕๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขอรับบริการขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออกจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ การใช้Internetตำบลจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ การขอจดทะเบียนพาณิชย์จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ การชำระภาษีต่างๆจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และอื่นๆจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๑๗	๒๙	๓	๑	๐	๔.๒๔
๒.เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	๑๖	๒๙	๑	๓	๑	๔.๑๒
๓.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔	๑๙	๔	๓	๐	๔.๒๘
๔.เจ้าหน้าที่ สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	๒๕	๑๙	๔	๑	๑	๔.๓๒

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	๕	๔	๓	๒	๑	
๕.มีช่องทาง การให้บริการ ที่หลากหลาย	๒๐	๒๑	๓	๕	๑	๔.๐๘
๖.ขั้นตอน ให้บริการมี ระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐	๒๓	๔	๒	๑	๔.๑๘
๗.มีผังลำดับ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	๒๔	๒๐	๕	๑	๐	๔.๓๔
๘.การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกใน สถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๘	๑๕	๔	๒	๑	๔.๓๔
รวม						๔.๒๔

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัง
ของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ซึ่งอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอนำคนางค์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
- 4.อาชีพ เกษตรกร.. ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ
.....ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี่ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....