



แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

รอบ ๖ เดือน

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

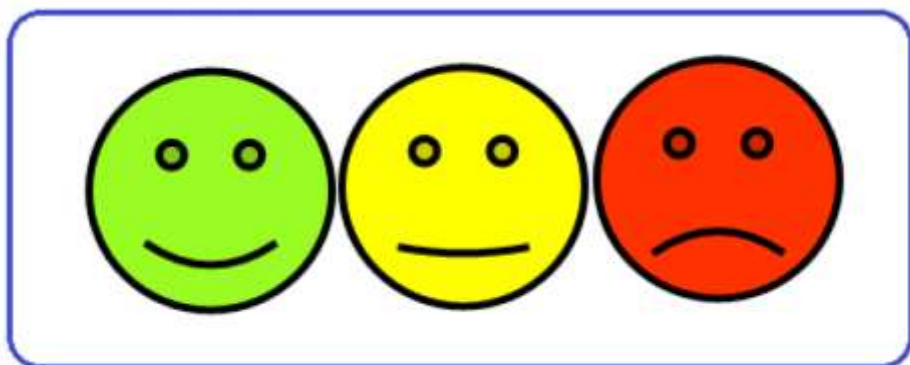
แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....๕๐.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

- ๓ -

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพ	๕	๑๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓	๖.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๓	๖.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารหรือดัดแปลง รื้อถอน	๓	๖.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษุนัขบ้า	๑	๒.๐๐
การขออนุญาตขุดดินถมดิน	๒	๔.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๒.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	-
การจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๕	๑๐.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕	๑๐.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๓	๖.๐๐
การชำระภาษีป้าย	๔	๘.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖	๑๒.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๐.๐๐
อื่น	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐



ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ										
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒	-	-	-	-
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐	-	-	-	-
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘	-	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖	-	-	-	-	-	-
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-



ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องปรับปรุง	๔๘	๙๖
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	
ด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ประชาชน	-	
ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	-	
ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	
ด้านการชำระภาษี	-	
ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อาคาร	-	
อื่นๆ - จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน	๑	๒
- ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านอื่นๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และ ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งจัดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐