# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

**ที่** ตร ๗๑๐๐๑/ **วันที่** ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕

**เรื่อง** รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนฯ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบสอบถาม และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวสันต์ สุทธิพิบูลย์)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

๑๔ ม.ค. ๖๕

# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ

# องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

# ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน**
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือตราด จังหวัดตราด**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

**********

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ๓ ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการ งานบริการด้านการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีการจำแนกการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะในการให้บริการประชาชนออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลวังกระแจะที่มาใช้บริการ จำนวน ๒๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้เป็นแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และเอกสาร โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และจำแนกการประเมินเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้
ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

**สรุปผล**
**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **เพศ** | | |
| ชาย | ๙๓ | ๔๖.๗ |
| หญิง | ๑๐๗ | ๕๓.๓ |
| **รวม** | **๒๐๐** | **๑๐๐** |

| ข้อมูล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **อายุ** | | |
| ต่ำกว่า ๒๑ ปี | ๑ | ๐.๕ |
| ๒๑ - ๓๐ ปี | ๒ | ๑ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๘ | ๔ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๒๗ | ๑๓.๕ |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป | ๑๖๒ | ๘๑ |
| **รวม** | **๒๐๐** | **๑๐๐** |
| **อาชีพ** | | |
| เกษตรกร | ๖๘ | ๓๔ |
| รับจ้างทั่วไป | ๖๑ | ๓๐.๕ |
| ค้าขาย | ๓๐ | ๑๕ |
| ลูกจ้างเอกชน | ๑๔ | ๗ |
| รัฐวิสาหกิจ | ๑๐ | ๕ |
| ข้าราชการ | ๗ | ๓.๕ |
| อื่น ๆ | ๑๐ | ๕ |
| **รวม** | **๒๐๐** | **๑๐๐** |
| **งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** | | |
| ด้านการแจกเบี้ยฯ | ๑๑๓ | ๕๖.๕ |
| ด้านการเก็บภาษีฯ | ๕๙ | ๒๙.๕ |
| ด้านการก่อสร้างฯ | ๒๘ | ๑๔ |
| **รวม** | **๒๐๐** | **๑๐๐** |

จากส่วนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามฯ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓ อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๑ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔ งานที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นด้านแจกเบี้ยฯ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| ๑. มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน | ๑๒๐ | ๔๑ | ๓๘ | ๑ | - |
| ๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๑๑๗ | ๔๑ | ๔๒ | ๐ | - |
| ๓. ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม | ๙๔ | ๗๘ | ๒๐ | ๖ | |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะสมในการให้บริการ | ๙๗ | ๘๑ | ๒๒ | - | - |
| ๕. มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้ทราบ | ๑๓๔ | ๖๖ | - | - | - |
| **รวม** | **๕๖๒** | **๓๐๗** | **๑๒๒** | **๗** | **๒** |
| **ร้อยละ** | **๕๖.๒** | **๓๐.๗** | **๑๒.๒** | **๐.๗** | **๐.๒** |

| ประเด็น/ด้าน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| ๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร | ๘๗ | ๖๓ | ๔๑ | ๕ | ๔ |
| ๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | ๑๐๔ | ๔๑ | ๕๐ | ๕ | - |
| ๓. ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน | ๑๒๗ | ๖๔ | ๙ | - | - |
| ๔. มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ | ๑๓๒ | ๕๗ | ๖ | ๕ | - |
| **รวม** | **๔๕๐** | **๒๒๕** | **๑๐๖** | **๑๕** | **๔** |
| **ร้อยละ** | **๕๖.๒๕** | **๒๘.๑๒๕** | **๑๓.๒๕** | **๑.๘๗๕** | **๐.๕** |
| **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| ๑. มีการจัดสถานที่ให้บริการ (ที่นั่งรอ, น้ำดื่ม, บริเวณโดยรอบ) | ๑๔๗ | ๔๓ | ๑๐ | - | - |
| ๒. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เช่น มีอุปกรณ์เครื่องเขียน หรือเครื่องถ่ายเอกสาร | ๑๖๑ | ๓๙ | - | - | - |
| ๓. เปิดโอกาสให้ติดต่อขอความช่วยเหลือได้หลายช่องทาง | ๑๒๐ | ๕๑ | ๒๙ | - | - |
| ๔. มีการบริการนอกเวลาราชการ (วันหยุดราชการ) | ๑๔๗ | ๔๗ | ๖ | - | - |
| **รวม** | **๕๗๕** | **๑๘๐** | **๔๕** | **-** | **-** |
| **ร้อยละ** | **๗๑.๘๗๕** | **๒๒.๕๐** | **๕.๖๒๕** | **-** | **-** |
| **ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ** | **๖๑.๐๓๘** | **๒๗.๓๘๕** | **๑๐.๕๐** | **๐.๘๔๖** | **๐.๒๓๑** |

จากส่วนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

**ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๒
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๐.๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๒
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๒

**ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๒๕
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๑๒๕
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๓.๒๕
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๘๗๕
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๕

**ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๒
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๓๐.๗
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๒
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๒

**สรุปโดยภาพรวม**

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๐๓๘
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๓๘๕
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๕๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๘๔๖
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๒๓๑

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๐๓๘ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๓๘๕ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๕๐ พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๘๔๖ และพึงพอใจน้อยที่ ร้อยละ ๐.๒๓๑ โดยระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมาที่สุดคือ พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๐๓๘

**ส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

๑. ค่าบริการดูดสิ่งปฏิกูลสูงเกินไป และดูดแล้วเต็มเร็ว ต้องดูดบ่อย

๒. การดำเนินการบางอย่างช้า

๓. ควรวางแผนขยายถนน

๔. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้

๕. ลงถังขยะช้า

๖. ไม่มีการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ การบริการยังไม่ประทับใจ