



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ โทร ๐-๓๒๘๑-๐๑๑๔

ที่ ปช.๗๑๑๐๑/๑๗๐๕ วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลคลองวาฬ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ตามที่ งานส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดฯ ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ และหน้าเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ซึ่งได้ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของอบต. และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

บัดนี้การประเมินผลดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวรุณิดา พิมลวิทยา)
ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

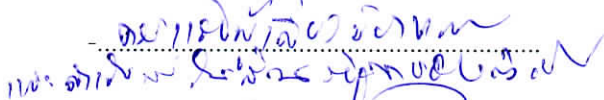




(นายธีราเมธ พิหุสูตร)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ



(นายอนุศักดิ์ วิเศษสังข์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ดำเนินการ

อนุมัติตามระเบียบฯ

ไม่อนุมัติ

อื่นๆ.....


(นายสมชาย ปี้แก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 ประจำปีงบประมาณ 2565

1. กลุ่มประชากร

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ และ เว็บไซต์ จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2565
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ			
	ชาย	21	42.00
	หญิง	29	58.00
	รวม	50	100.00
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.00
	21 - 30 ปี	17	34.00
	31 - 40 ปี	20	40.00
	41 - 50 ปี	5	10.00
	51 - 60 ปี	3	6.00
	61 ปี ขึ้นไป	5	10.00
	รวม	50	100.00
3.การศึกษาสูงสุด			
	ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	0.00
	ประถมศึกษา	10	20.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	16	32.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12	24.00
	อนุปริญญา/ปวส.	9	18.00

ปริญญาตรี	2	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	0.00
รวม	50	100.00

4.อาชีพ

เกษตรกร	16	32.00
รับจ้างทั่วไป	12	24.00
ค้าขาย	16	32.00
รับราชการ	4	8.00
รัฐวิสาหกิจ	-	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	2.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	1	2.00
รวม	50	100.00

ตารางที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4	8.00
ขอรับเบี้ยความพิการ	-	0.00
ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	7	14.00
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	0.00
ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1	2.00
ขอใช้ Internet ตำบล	-	0.00
ชำระค่าน้ำประปา	30	60.00
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน / ภาษีป้าย	2	4.00
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	3	6.00
แจ้งถมดิน / แจ้งขุดดิน	1	2.00
ขออนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	1	2.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	1	2.00
รวม	50	100.00

ตารางที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
1. ด้านเวลา			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	76.00%	12.00%	12.00%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	80.00%	8.00%	12.00%
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	76.00%	12.00%	12.00%

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	80.00%	8.00%	12.00%
2.3 การให้บริการตามลำดับ มาก่อน-มาหลัง ได้ถูกต้อง	80.00%	8.00%	12.00%
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	80.00%	10.00%	10.00%
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	78.00%	12.00%	10.00%
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	78.00%	12.00%	10.00%
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	80.00%	10.00%	10.00%
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80.00%	10.00%	10.00%
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	78.00%	10.00%	12.00%
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	78.00%	10.00%	12.00%
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	76.00%	12.00%	12.00%
4.4 ความสะอาดของสถานที่	82.00%	8.00%	10.00%
5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด	78.00%	12.00%	10.00%

จากตารางที่ 3 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	78.67
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	10.27
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	11.06

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.67

7. ข้อเสนอแนะ (จากแบบสอบถาม)

- อยากให้ปรับปรุง ใบเสร็จค่าน้ำสีฟ้า ควรจ่ายแล้วได้รับเลย บ้านอยู่ไกล จะได้ไม่ต้องไปเอาอีกรอบครับ เสียเวลาครับ
- เมื่อไหร่ถึงขยะจะได้ ถึงขยะทุกชอกทุกซอย
- ต้องการเลขบัญชีที่เป็นชื่อของ อบต.เพื่อความสะดวกในการชำระค่าน้ำ เนื่องจากเดินทางอยู่ตลอด
- ไม่เคยไปใช้บริการเอง แต่อยากจะบอกว่าน้ำไม่ค่อยจะไหล แล้วก็ไม่แจ่มสว่างหน้าด้วย ครั้งที่แจ่มก็มีแต่ส่วนมากไม่แจ่ม
- ถึงขยะเมื่อไหร่จะได้
- เมื่อไหร่ถึงขยะจะได้รอมานานแสนนาน
- การพัฒนาหล้าหลัง



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี 2565

การตอบกลับ 50 รายการ

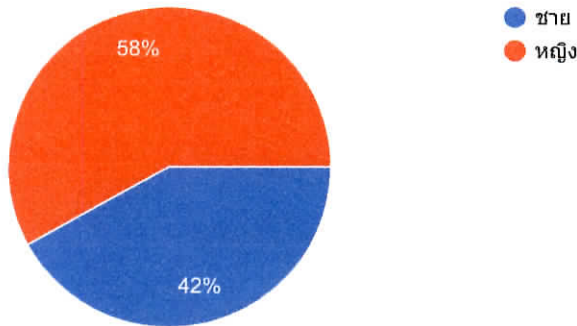
เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

คำตอบ 50 ข้อ

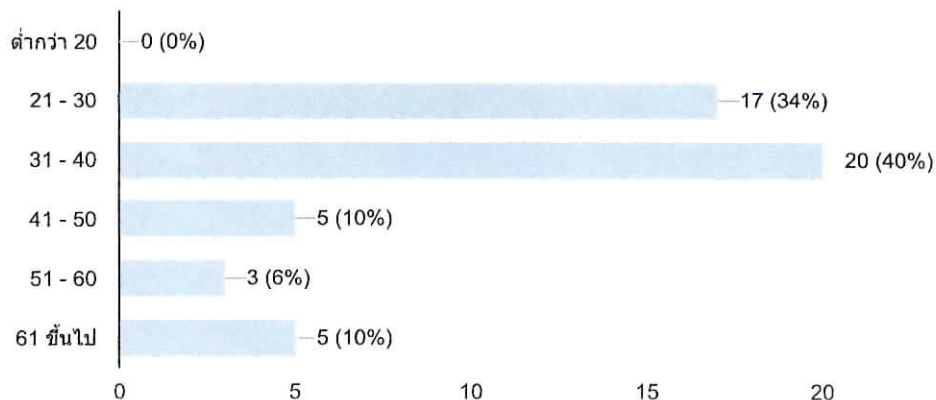
คัดลอก



2. อายุ

คำตอบ 50 ข้อ

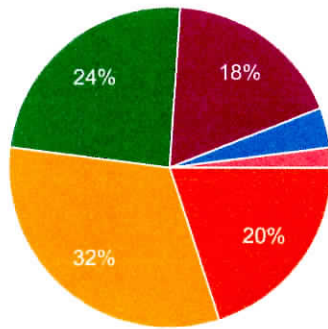
คัดลอก



3.การศึกษาสูงสุด



คำตอบ 50 ข้อ

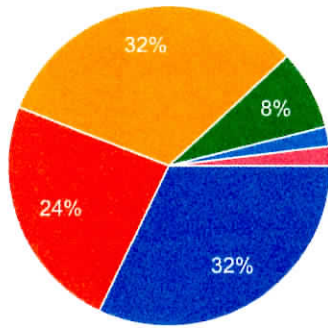


- ไม่ได้เรียนหนังสือ
- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ



คำตอบ 50 ข้อ



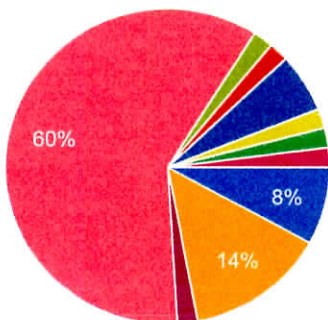
- เกษตรกร
- รับจ้างทั่วไป
- ค้าขาย
- รับราชการ
- รัฐวิสาหกิจ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ผู้รับเหมา

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ



คำตอบ 50 ข้อ



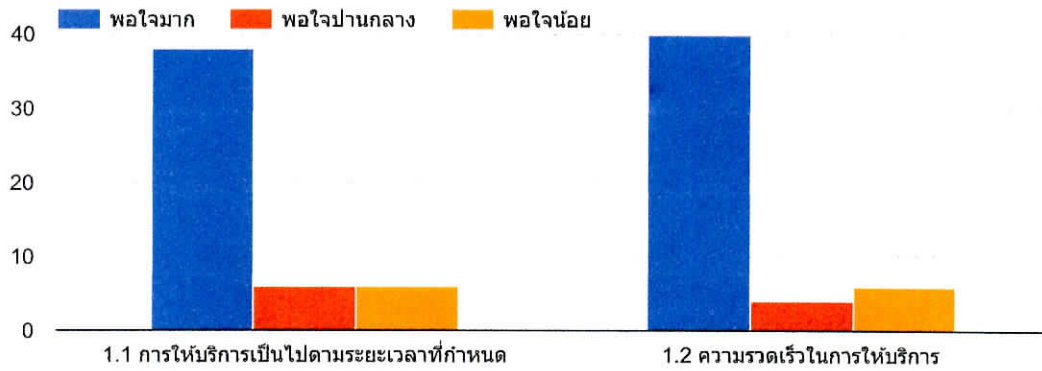
- ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ขอรับเบี้ยความพิการ
- ขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
- ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ขอใช้ Internet ตำบล
- ชำระค่าน้ำประปา
- ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน

1/3 ▼

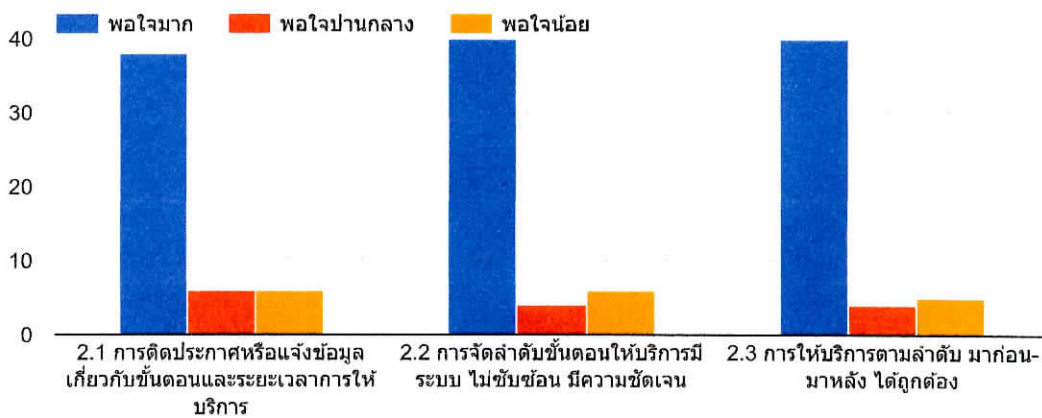
ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ



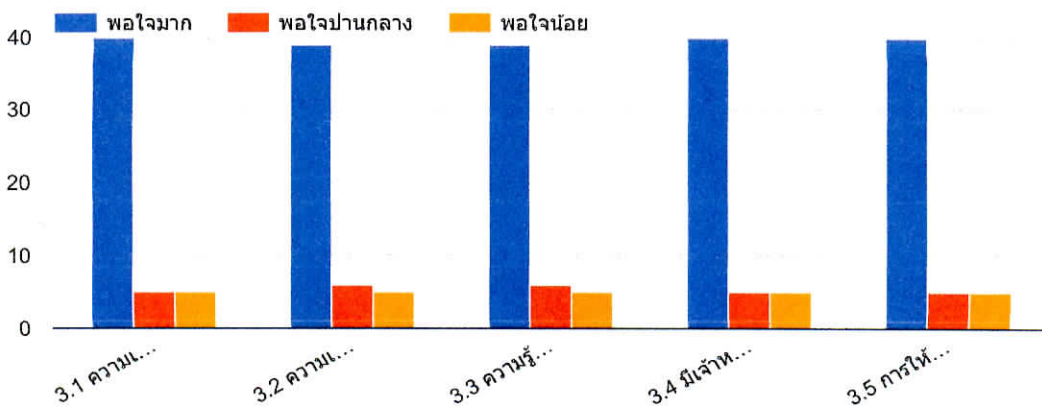
1. ด้านเวลา



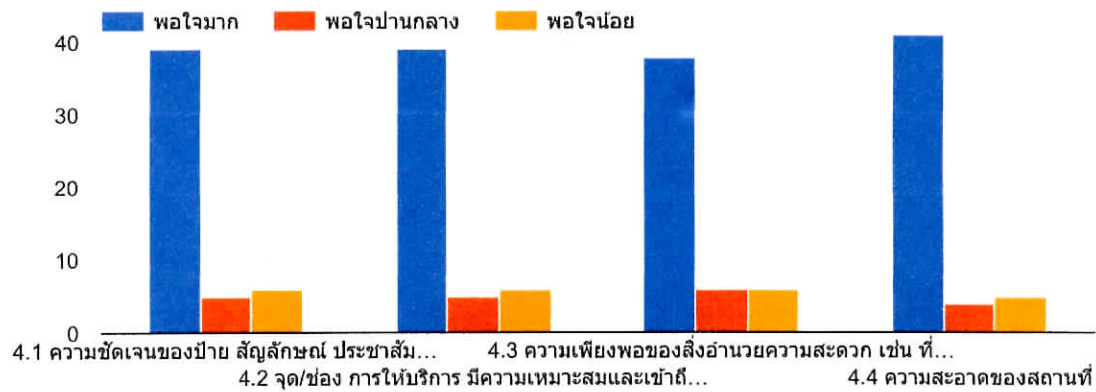
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ



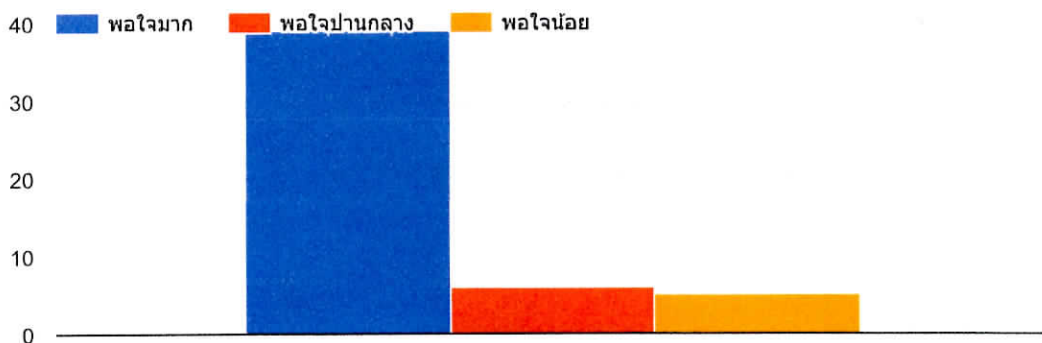
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 7 ข้อ

อยากให้ปรับปรุง ใบเสร็จค่าน้ำสีฟ้า ควรจ่ายแล้วได้รับเลย บางที่บ้านอยู่ไกล จะได้ไม่ต้องไปเอาอีกรอบครับ เสียเวลาครับ

เมื่อไหร่ถึงขยะจะได้ ถึงขยะทุกชอกทุกชอย

ต้องการเลขบัญชีที่เป็นชื่อของ อบต.เพื่อความสะดวกในการชำระค่าน้ำ เนื่องจากเดินทางอยู่ตลอด

ไม่เคยไปใช้บริการเอง แต่อยากจะทำค่าน้ำไม่ค่อยจะไหล แล้วก็ไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าด้วย ครั้งที่แจ้งก็มีแต่ส่วนมากไม่แจ้ง



ถึงขยะเมื่อไหร่จะได้

เมื่อไหร่ถึงขยะจะได้รอมานานแสนนาน

การพัฒนาหล้าหลัง

(ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนี่ที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้)

คำตอบ 48 ข้อ

ด.ค. 2021	22	25	29			
พ.ย. 2021	5	11	16	18	23	24
ธ.ค. 2021	1	3	17			
ม.ค. 2022	1	5	20	31		
ก.พ. 2022	4	7	16	22		
มี.ค. 2022	1	4	10	31		
เม.ย. 2022	8	19	20			
พ.ค. 2022	3	6	19			
มิ.ย. 2022	6	15	17	22		
ก.ค. 2022	5	12	15			
ส.ค. 2022	4	9	19	22		
ก.ย. 2022	6	14	21			

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม

