



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ โทร. ๐-๓๒๘๑-๐๑๑๔

ที่ ปช.๗๑๑๐๑/ ๑๕๒๐ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลคลองวาฬ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ตามที่ งานส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดฯ ได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ และหน้าเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ซึ่งได้ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของอบต. และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

บัดนี้การประเมินผลดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรุณนิตา พิมพ์ลิตยา)
ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดทราบ

(นางปาริชาติ วัฒนานิล)

หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ทตบ

(นายธีระเมธ พิหุสูตร)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

๑๗/๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖

(นายอนุศักดิ์ วิเศษสังข์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ดำเนินการ

อนุมัติตามระเบียบฯ

ไม่อนุมัติ

อื่นๆ.....

(นายสมชาย ปี้แก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566 ประจำปีงบประมาณ 2566

1. กลุ่มประชากร

ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ และ เว็บไซต์ จำนวน 30 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ประจำปีงบประมาณ 2566
มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ			
	ชาย	14	46.70
	หญิง	16	53.30
	รวม	30	100.00
2.อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	1	3.30
	21 - 30 ปี	4	13.30
	31 - 40 ปี	6	20.10
	41 - 50 ปี	9	30.00
	51 - 60 ปี	3	10.00
	61 ปี ขึ้นไป	7	23.30
	รวม	30	100.00
3.การศึกษาสูงสุด			
	ไม่ได้เรียนหนังสือ	1	3.30
	ประถมศึกษา	2	6.70
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3	10.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	16.70
	อนุปริญญา/ปวส.	5	16.70

ปริญญาตรี	13	44.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	0.00
รวม	30	100.00

4.อาชีพ

เกษตรกร	8	27.00
รับจ้างทั่วไป	6	20.00
ค้าขาย	6	20.00
รับราชการ	4	13.20
รัฐวิสาหกิจ	2	6.60
นักเรียน/นักศึกษา	1	3.30
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	3	9.90
รวม	30	100.00

ตารางที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	9	30.00
ขอรับเบี้ยความพิการ	-	0.00
ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	2	6.70
ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	2	6.70
ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2	6.70
ขอใช้ Internet ตำบล	1	3.30
ชำระค่าน้ำประปา	6	20.00
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน / ภาษีป้าย	6	20.00
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	1	3.30
แจ้งถมดิน / แจ้งขุดดิน	-	0.00
ขออนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง/เคลื่อนย้าย/ตัดแปลง/รื้อถอน อาคาร	-	0.00
ขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน	-	0.00
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	1	3.30
รวม	30	100.00

ตารางที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
1. ด้านเวลา			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	86.67%	10.00%	3.33%
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	86.67%	10.00%	3.33%
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
2.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	76.67%	20.00%	3.33%

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	73.33%	23.34%	3.33%
2.3 การให้บริการตามลำดับ มาก่อน-มาหลัง ได้ถูกต้อง	86.67%	10.00%	3.33%
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	86.67%	10.00%	3.33%
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	86.67%	10.00%	3.33%
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	90.00%	6.67%	3.33%
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	83.33%	13.34%	3.33%
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	86.67%	10.00%	3.33%
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	80.00%	16.67%	3.33%
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	76.67%	20.00%	3.33%
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	76.67%	20.00%	3.33%
4.4 ความสะอาดของสถานที่	83.33%	13.34%	3.33%
5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด	70.00%	26.67%	3.33%

จากตารางที่ 3 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	82.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ	14.67
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ	3.33

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82

7. ข้อเสนอแนะ (จากแบบสอบถาม)

- เรื่องค่าน้ำ เลยเวลาที่กำหนดโดนปรับแพงไปไหม ขนาดค่าไฟเค้ายังช่วย ถ้าจ่ายล่าช้า ไม่เห็นจะปรับเลย หรืออบต.อื่นๆก็ไม่เห็นจะแบบนี้เลย อันนี้เลยมาวัน2วันก็ไม่ได้ คนเฒ่าคนแก่เค้าไม่มีรถมาเค้าต้องรอลูกหลาน หรือคนเฒ่าคนแก่เค้าสิม ก็ไม่ได้เห็นใจกันเลย
- ควร Update ข้อมูลใน Web Site ของ อบต.บ้างหลายๆเรื่องยังไม่ค่อย Update
- สถานที่ในการรอรับบริการไม่เพียงพอ
- ไม่มี
- ขอให้การให้บริการที่ดียุ่แบบนี้ตลอดไป
- ให้บริการระบบออนไลน์



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การ บริหารส่วนตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปี 2566

การตอบกลับ 30 รายการ

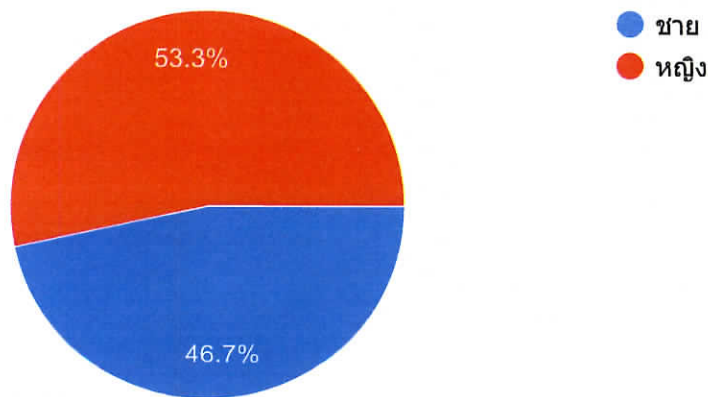
เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ

คำตอบ 30 ข้อ

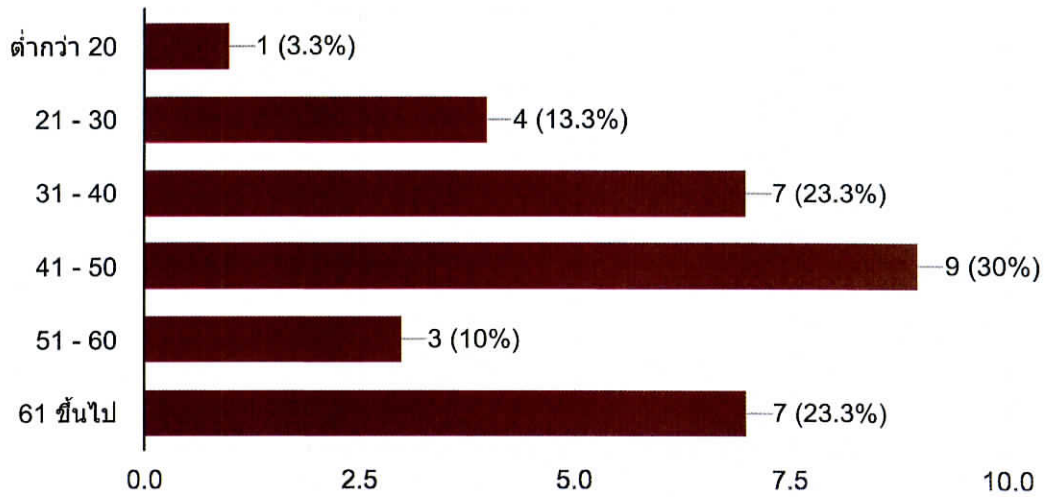
 [คัดลอก](#)



2.อายุ



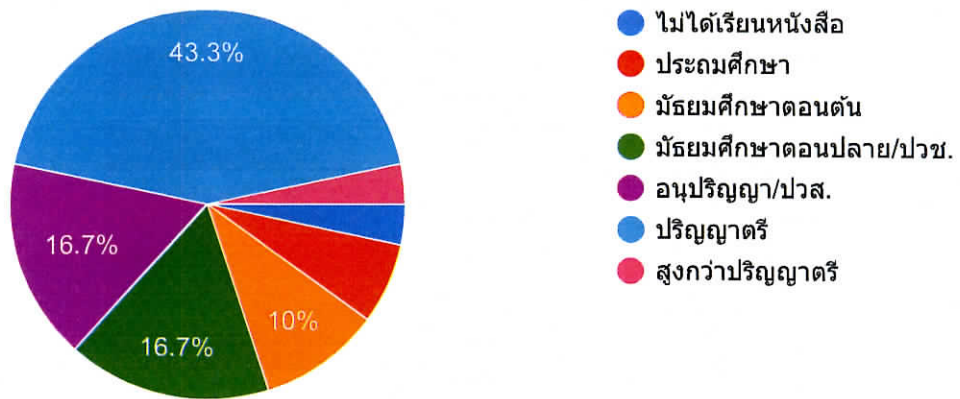
คำตอบ 30 ข้อ



3.การศึกษาสูงสุด



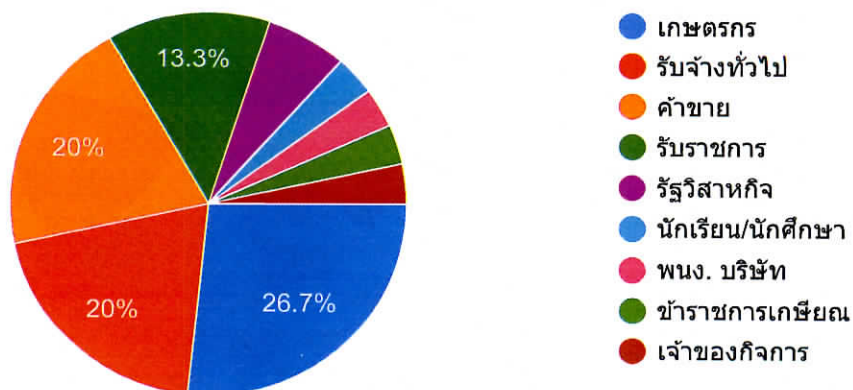
คำตอบ 30 ข้อ



4.อาชีพ



คำตอบ 30 ข้อ

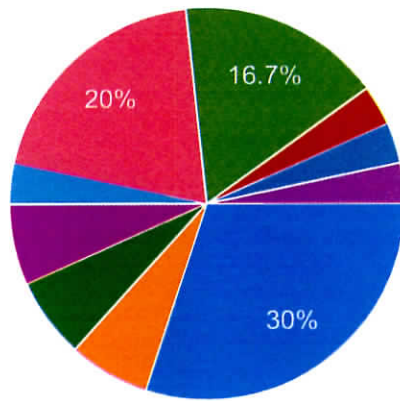


ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ

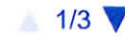
เรื่องที่มาติดต่อ/ขอรับบริการ


 คัดลอก

คำตอบ 30 ข้อ

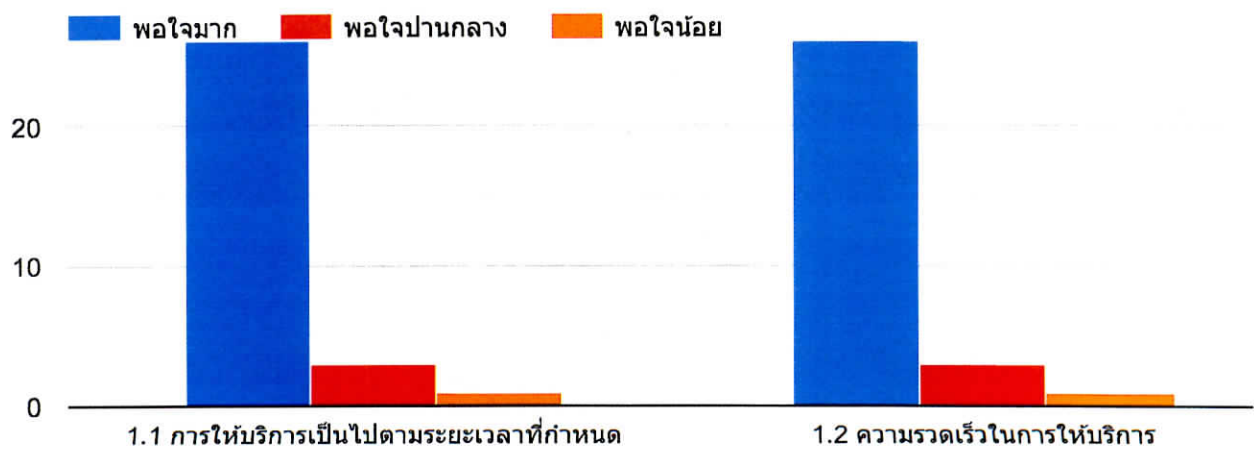


- ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ขอรับเบี้ยความพิการ
- ขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด
- ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ขอใช้ Internet ตำบล
- ชำระค่าน้ำประปา
- ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

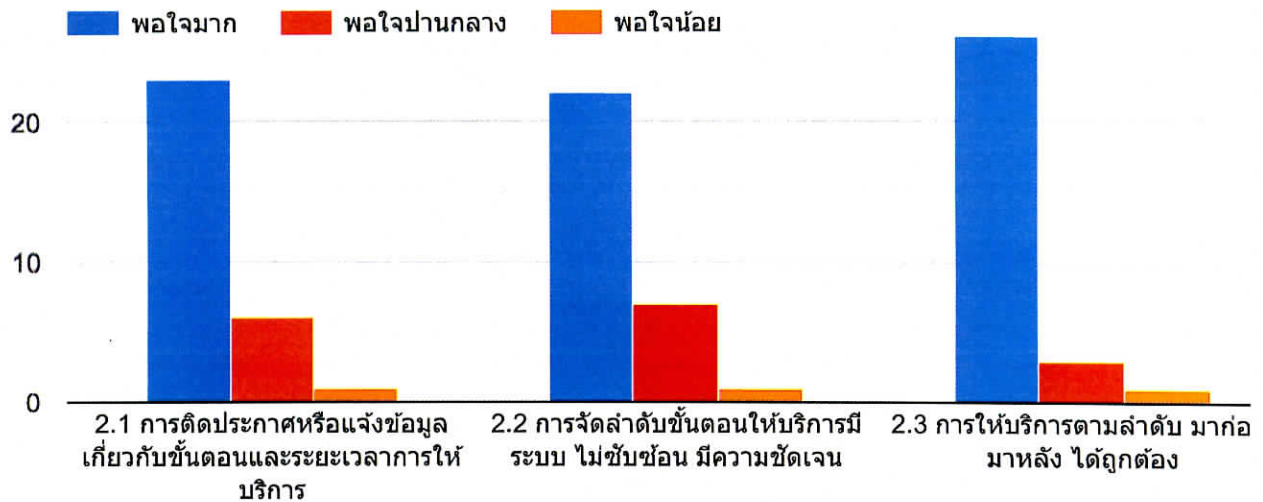

 1/3

ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ

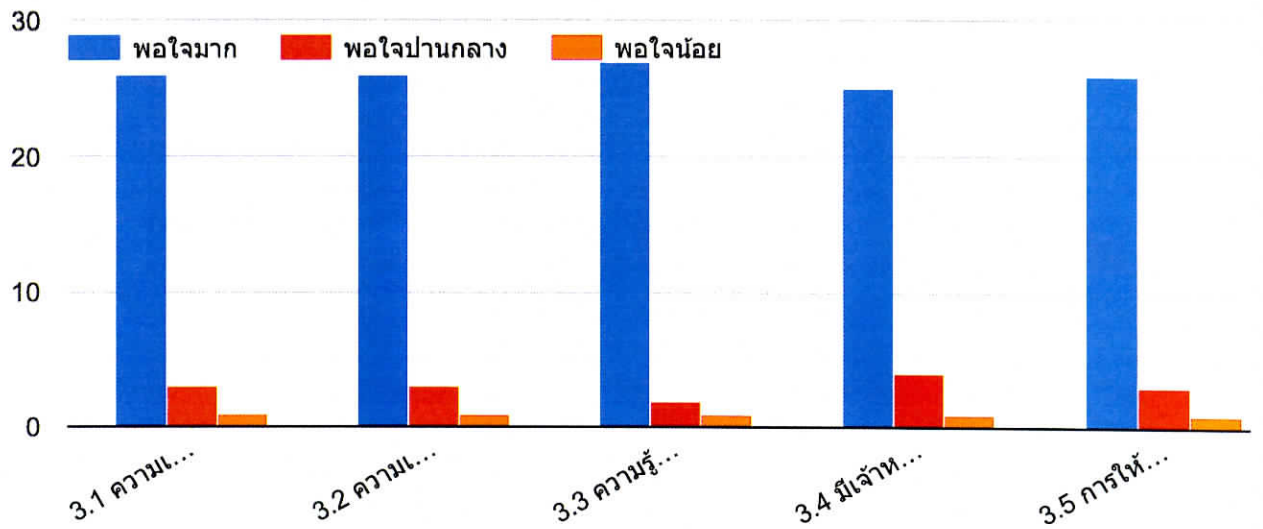
1. ด้านเวลา


 คัดลอก


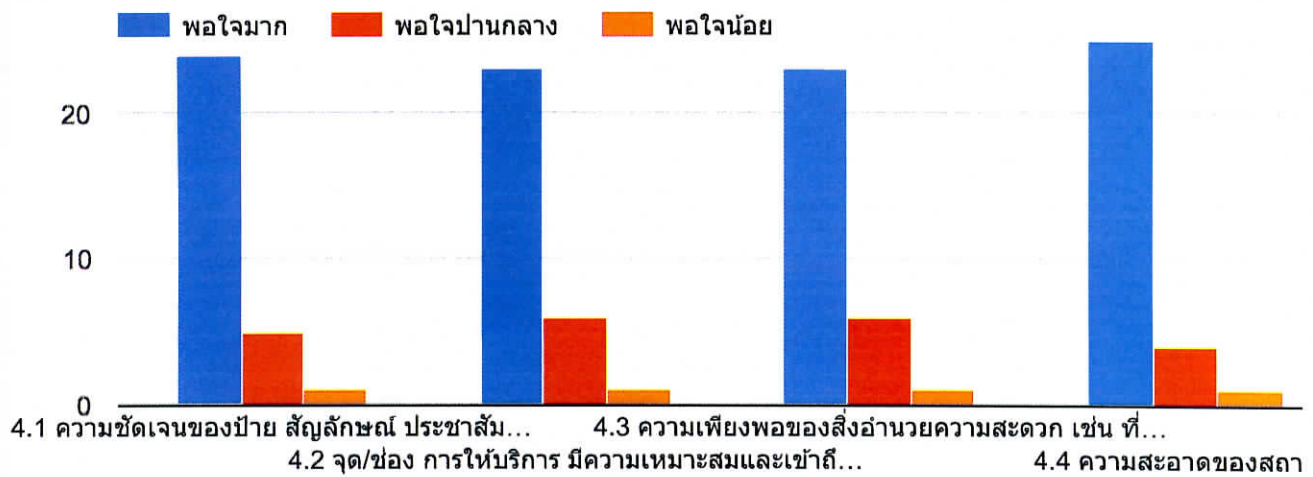
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ



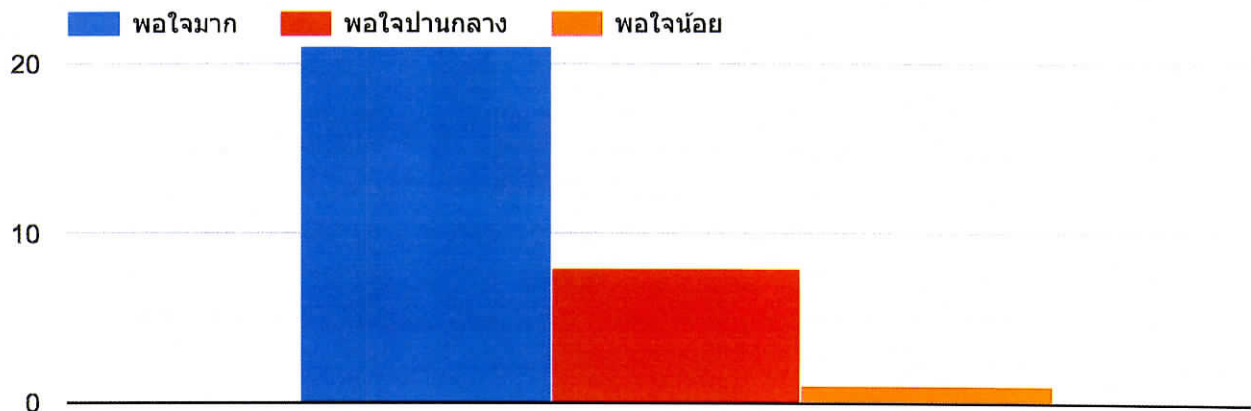
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก


 คัดลอก


5. ท่านมีความพึงพอใจ ในการมาติดต่อ/ขอรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับใด


 คัด
ลอก


ส่วนที่ 4 ข้อเสนอนะ

คำตอบ 7 ข้อ

เรื่องค่าน้ำ....เลยเวลาที่กำหนดโดนปรับแพงไปใหม่...ขนาดค่าไฟเค้ายังช่วยถ้าจ่ายล่าช้า... เค้าไม่เห็นจะปรับเลย...หรืออบต.อื่นๆก็ไม่เห็นจะแบบนี้เลยอ่า...อันนี้เลยมาวัน2วันก็ไม่ได้..คนเฒ่าคนแก่เค้าไม่มีรถมาเค้าต้องรอลูกหลาน...หรือคนเฒ่าคนแก่เค้าลืม....ก็ไม่ได้เห็นใจกันเลยอ่า.....

ควร Update ข้อมูลใน Web Site ของ อบต.บ้างหลายๆเรื่องยังไม่ค่อย Update

สถานที่ในการขอรับบริการไม่เพียงพอ

ไม่มี

ขอให้การให้บริการที่ดีๆแบบนี้ตลอดไป

ให้บริการระบบออนไลน์

(ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้)

คำตอบ 28 ข้อ

ม.ค. 2023	30
เม.ย. 2023	4 25
มิ.ย. 2023	4 8 2 15 2 20 5
ก.ค. 2023	4
ก.ย. 2023	1 4 5
ก.พ. 2566	25 27
มี.ค. 2566	20 31
เม.ย. 2566	6
พ.ค. 2566	2 5 25
มิ.ย. 2566	22 30
ก.ค. 2566	24

