



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลอภินิหาร
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ และนำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยายหรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ต่อไป

กลุ่มประชากรตัวอย่าง : จากประชากรที่ได้รับการสำรวจ จำนวน ๑๐๐ คน มีเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕)

แบบสอบถาม : เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม มีรายการประเมิน จำนวน ๘ ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน		
๑) เพศ ชาย จำนวน ๓๗ คน หญิง จำนวน ๖๓ คน		
๒) อายุ	๑. ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๕ คน	๒. ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี จำนวน ๓๒ คน
	๓. ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี จำนวน ๔๕ คน	๔. มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๘ คน
๓) การศึกษา	๑. ประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน	๒. มัธยมศึกษา จำนวน ๒๔ คน
	๓. ปวช./ปวส. จำนวน ๑๕ คน	๔. อนุปริญญา จำนวน ๙ คน
	๕. ปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน	๖. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕ คน
	๗. อื่นๆ (ไม่มี)	
๔) อาชีพ	๑. เกษตรกร จำนวน ๕๘ คน	๒. ลูกจ้าง จำนวน ๑๐ คน
	๓. รับราชการ จำนวน ๙ คน	๔. ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน
๖. อื่นๆ	๕. นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๓ คน	

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ (คน)			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน				
๓	ความสุภาพในการให้บริการ				
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ				
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				
	คิดเป็นร้อยละ				

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ๑) ควรพิจารณาจัดบริการประชาชนในเชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
- ๒) ควรจัดให้มีมุมวารสาร นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
- ๓) ควรจัดมุมให้บริการเครื่องดื่มสำหรับผู้มารับบริการ
- ๔) ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
- ๕) ควรให้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi
- ๖) ควรประกาศประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง
- ๗) ควรมีประกาศประชาสัมพันธ์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษีและเรื่องอื่นๆ อีกมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์มีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕) สรุปได้คือ

- ๑) ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ ดีมาก เท่ากับ ร้อยละ ๕๑.๗๕
- ๒) ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ ดี เท่ากับ ร้อยละ ๔๘.๒๕
- ๓) ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ พอใช้ เท่ากับ ร้อยละ ๐.๓๗

ในภาพรวมการบริหารและการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ มีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ค่อนข้างดีโดยมีการบริหารและการปฏิบัติราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ ยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการข้อเสนอแนวทางแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ในทุกปีต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชน ผู้ประสานงาน หรือผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภोधักธอง จังหวัดอ่างทอง โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามการประเมิน เพื่อนำไปสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๗	(๗๗.๐๐)
หญิง	๒๓	(๒๓.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	(๕.๐๐)
ระหว่าง ๑๘ – ๓๕ ปี	๓๒	(๓๒.๐๐)
๓๖ – ๕๐ ปี	๔๕	(๔๕.๐๐)
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๘	(๑๘.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๕	(๓๕.๐๐)
มัธยมศึกษา	๒๔	(๒๔.๐๐)
ปวช./ปวส.	๑๕	(๑๕.๐๐)
อนุปริญญา	๙	(๙.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๒	(๑๒.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	(๕.๐๐)
อื่นๆ	-	-
รวม		
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๕๘	(๕๘.๐๐)
รับจ้าง	๑๐	(๑๐.๐๐)
รับราชการ	๙	(๙.๐๐)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	(๑๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	(๑๓.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้บริการ

๑. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย

ดีมาก ร้อยละ ๕๒ ดี ร้อยละ ๔๘ พอใช้ ร้อยละ ๒ ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒ พอใช้ ร้อยละ ๑ ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๓. ความสุภาพในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๔๗ ดี ร้อยละ ๕๓ พอใช้ ร้อยละ - ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๕๓ ดี ร้อยละ ๔๗ พอใช้ ร้อยละ - ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๕. การจัดสถานที่รอให้บริการ

ดีมาก ร้อยละ ๔๘ ดี ร้อยละ ๕๒ พอใช้ ร้อยละ - ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๖. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ

ดีมาก ร้อยละ ๕๓ ดี ร้อยละ ๔๗ พอใช้ ร้อยละ - ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๗. มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ

ดีมาก ร้อยละ ๕๘ ดี ร้อยละ ๔๒ พอใช้ ร้อยละ - ควรปรับปรุง ร้อยละ -

๘. การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม

ดีมาก ร้อยละ ๕๕ ดี ร้อยละ ๔๕ พอใช้ ร้อยละ - ควรปรับปรุง ร้อยละ -

ผลคะแนนรวม

ดีมาก ร้อยละ ๕๑.๗๕ ดี ร้อยละ ๔๘.๒๕ พอใช้ ร้อยละ ๐.๓๗ ควรปรับปรุง ร้อยละ -

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑) ควรพิจารณาจัดบริการประชาชนในเชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

๒) ควรจัดให้มีมุมวารสาร นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์

๓) ควรจัดมุมให้บริการเครื่องดื่มสำหรับผู้มารับบริการ

๔) ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ

๕) ควรให้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi

๖) ควรประกาศประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

๗) ควรมีประกาศประชาสัมพันธ์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

แบบสอบถาม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒) อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ☐ ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี
☐ ระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี ☐ มากกว่า ๕๐ ปี
- ๓) การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ ปวช./ปวส. ☐ อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่นๆ
- ๔) อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้าง
☐ รับราชการ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
๖. อื่นๆ ☐ นักเรียน ☐ นักศึกษา

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ (คน)			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่เห็นได้ง่าย				
๒	มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน				
๓	ความสุภาพในการให้บริการ				
๔	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ				
๕	การจัดสถานที่รอให้บริการ				
๖	ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอต่อความต้องการ				
๗	มีน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ				
๘	การจัดลำดับการให้บริการมีความยุติธรรม				

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ๑)
- ๒)
- ๓)
- ๔)
- ๕)

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์