



รายงานผลสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฮ่องสอน
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี



รายงานผล
การสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของสำนัก/กอง องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	(๒๘.๕๗)
หญิง	๑๔๕	(๗๑.๔๒)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๘	(๓.๙๕)
๒๖ – ๓๕ ปี	๑๐๗	(๕๒.๗๐)
๓๖ – ๖๐ ปี	๖๙	(๓๔.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	(๙.๓๖)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๓. การศึกษา		
ประถม	๗๘	(๓๘.๔๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖๖	(๓๒.๕๑)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๓	(๑๖.๒๕)
ปริญญาตรี	๒๑	(๑๐.๓๔)
ปริญญาโท	๕	(๒.๔๖)
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗๕	(๓๖.๙๔)
รับจ้าง	๒๔	(๑๑.๘๒)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗๕	(๓๖.๖๔)
รับราชการ	๒๖	(๑๒.๘๐)
ข้าราชการบำนาญ	๓	(๑.๔๗)
รวม	๒๐๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๐	๒๓	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗๑	๑๙	๑๓	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๙๓	๕	๕	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๙๐	๑๐	๓	-	-
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๘๘	๙	๖	-	-
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๙๙	๔	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๐	๕๐	๓	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๕	๒๙	๙	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๖ – ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก และระดับปานกลางไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและปรับปรุง โดยการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เฉลี่ย ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒ และในระดับมาก เฉลี่ย ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๓ ในระดับปานกลาง เฉลี่ย ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ ซึ่งโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๘.๖๖ ระดับมาก ร้อยละ ๑๑.๓๓

๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๒๓ ระดับดี ร้อยละ ๙.๓๕ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๖.๔๐

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๕.๐๗ ระดับมาก ร้อยละ ๒.๔๖ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๔๖

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๓.๕๙ ระดับมาก ร้อยละ ๔.๙๒ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๔๗

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๖๑ ระดับมาก ร้อยละ ๔.๔๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๙๕

๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๘.๐๒ ระดับดี ร้อยละ ๑.๙๗

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๓.๘๙ ระดับมาก ร้อยละ ๒๔.๖๓ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๔๗

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๑.๒๘ ระดับมาก ร้อยละ ๑๔.๒๘ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๔๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๑

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆดังนี้

๗.๑ ควรใช้เทคโนโลยีมาใช้ประกอบการประเมิน

๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทุกช่องทาง และทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูง

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ ปวส.หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ.....เกษตรประกอบธุรกิจส่วนตัวรับราชการ
.....ลูกจ้างนักเรียน/นักศึกษาอื่นๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

.....การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
.....การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการขอน้ำอุปโภค-บริโภค
.....การใช้ Internet ตำบลการขออนุญาตติดตั้ง/ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคารการขอจดทะเบียนพาณิชย์
.....การขำภาษี ต่างๆอื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงงาม อ.เสทิงพระ จ.สงขลา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

