



สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

นิติบุคคล จำนวน ๒๕ คน

บุคคลธรรมดา จำนวน ๒๙๘ คน (ชาย ๑๔๐ คน หญิง ๑๕๘ คน)

จำนวนผู้มารับบริการแต่ละเดือน

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔	จำนวน	๑๑ คน
เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔	จำนวน	๑๖ คน
เดือน ธันวาคม ๒๕๖๔	จำนวน	๑๓ คน
เดือน มกราคม ๒๕๖๕	จำนวน	๗ คน
เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	จำนวน	๑๕ คน
เดือน มีนาคม ๒๕๖๕	จำนวน	๒๕ คน
เดือน เมษายน ๒๕๖๕	จำนวน	๓๑ คน
เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕	จำนวน	๓๑ คน
เดือน มิถุนายน ๒๕๖๕	จำนวน	๓๔ คน
เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕	จำนวน	๒๙ คน
เดือน สิงหาคม ๒๕๖๕	จำนวน	๔๔ คน
เดือน กันยายน ๒๕๖๕	จำนวน	๖๗ คน

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง จำนวน ๓๒๓ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
▪ สำนักปลัด อบต.	๑๐๕
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๑
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๑
การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล	๐
การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยต่าง ๆ	๙๑
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐
อื่น ๆ	๒
▪ กองคลัง	๑๘๕
การชำระภาษีต่าง ๆ	๗๗
การขอประกอบกิจการ/จดทะเบียน	๗
การส่งจ่ายเช็ค	๙๘

อื่น ๆ	๓
▪ กองช่าง	๒๓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๔
การประกาศรังวัดที่ดิน	๐
อื่น ๆ	๑๙
▪ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๑๐
การสมัครเข้าเรียน ศพด.	๑๐
อื่น ๆ	๐

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ในภาพรวมและรายด้าน

การหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ หาได้โดยการเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้ เพราะข้อมูลที่ได้มีน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

ค่าระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด มีค่าเป็น ๕

มาก มีค่าเป็น ๔

ปานกลาง มีค่าเป็น ๓

น้อย มีค่าเป็น ๒

ควรปรับปรุง มีค่าเป็น ๑

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ดี
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พอใช้
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๗๔	๔.๒๙
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๘๐	๓.๙๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๔๘	๔.๓๕
ภาพรวม	๘๕.๐๐	๔.๒๑

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๔๘ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๗๔ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๘๐

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒๗	๑๙๖	๐	๐	๐
ร้อยละ	๓๙.๓๒	๖๐.๖๘	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ใน องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๓๙.๓๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย และร้อยละ ๖๐.๖๘ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑๘	๒๐๔	๑	๐	๐
ร้อยละ	๓๖.๕๓	๖๓.๑๖	๐.๓๑	๐	๐

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ใน องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๓๖.๕๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และร้อยละ ๖๓.๑๖ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
 ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง
 ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒๑	๒๐๐	๒	๐	๐
ร้อยละ	๓๗.๔๖	๖๑.๙๒	๐.๖๒	๐	๐

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ใน
 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๓๗.๔๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ
 ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และร้อยละ ๖๑.๙๒ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
 ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น
 ได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๓๘	๑๘๔	๑	๐	๐
ร้อยละ	๔๒.๗๒	๕๖.๙๗	๐.๓๑	๐	๐

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ใน
 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๔๒.๗๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา
 อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และร้อยละ ๕๖.๙๗ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการ
 ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน
 มีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการ
 ที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๔	๑๖๐	๑๓๙	๐	๐
ร้อยละ	๗.๔๓	๔๙.๕๔	๔๓.๐๓	๐	๐

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ใน
 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๗.๔๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่
 หลากหลาย และร้อยละ ๔๙.๕๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน
ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๗	๑๖๘	๑๐๘	๐	๐
ร้อยละ	๑๔.๕๕	๕๒.๐๑	๓๓.๔๔	๐	๐

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๑๔.๕๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และร้อยละ ๕๒.๐๑ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๘๗	๒๑๒	๒๔	๐	๐
ร้อยละ	๒๖.๙๔	๖๕.๖๓	๗.๔๓	๐	๐

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๒๖.๙๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และร้อยละ ๖๕.๖๓ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐๙	๒๐๒	๑๒	๐	๐
ร้อยละ	๓๓.๗๕	๖๒.๕๔	๓.๗๑	๐	๐

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๓๓.๗๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และร้อยละ ๖๒.๕๔ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดสะอาด ปลอดภัย, มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ตามลำดับ

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙๙	๑๗๔	๕๐	๐	๐
ร้อยละ	๓๐.๖๕	๕๓.๘๗	๑๕.๕๘	๐	๐

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๓๐.๖๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และร้อยละ ๕๓.๘๗ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑๕	๑๖๙	๓๙	๐	๐
ร้อยละ	๓๕.๖๐	๕๒.๓๒	๑๒.๐๘	๐	๐

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๓๕.๖๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และร้อยละ ๕๒.๓๒ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕๔	๑๖๗	๒	๐	๐
ร้อยละ	๔๗.๖๘	๕๑.๗๐	๐.๖๒	๐	๐

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๔๗.๖๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม และร้อยละ ๕๑.๗๐ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐๘	๑๑๓	๒	๐	๐
ร้อยละ	๖๔.๔๐	๓๔.๙๙	๐.๖๑	๐	๐

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ร้อยละ ๖๔.๔๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย และร้อยละ ๓๔.๙๙ มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลงควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ไม่มี

