



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน.....
ที่.....สต ๗๓๐๐๑/.....วันที่.....๒๙ กันยายน ๒๕๖๖.....
เรื่อง.....รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ไปแล้วนั้น ผลปรากฏว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.บ้านควนในครั้งนี้ ได้รับความคิดเห็นและข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ ดังนี้ ๑. รอคิวนาน ๒. หาติดต่อแล้วพนักงานไม่อยู่ ต้องไปหลายรอบมาก ๓. อยากให้มีบริการทำหมันแมวฟรี ๔. อยากให้องค์กรมีบริการเรื่องการส่งหลังคากระเบื้องฟรี เพราะชาวบ้านบางคนไม่มีรถยนต์ ทำให้ลำบากในการขนส่ง ๕. อยากให้มีบริการส่งกระเบื้องให้ด้วย เพราะไม่มีรถไปรับ จากความคิดเห็นดังกล่าวเห็นควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการรับเรื่องแทนเจ้าของงาน เพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขอบเขตงานบริการ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(อาลิสา สะอะ)

ผู้ดูแลเด็ก

ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

ความเห็น.....

เพื่อไปรายงานต่อ
ปลัด อบต.บ้านควน

(นางฟาฏีลา ปันติกา)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นายอาลี สะฟา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น.....

() ทราบ

() พิจารณา

ความเห็น.....

(นายสมพงศ์ โต๊ะเอียด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายภูตานันท์ หลั่งจิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน

ประจำปีงบประมาณ 2566

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ 2566

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน โดยสำนักปลัดได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในงานบริการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566) มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 106 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

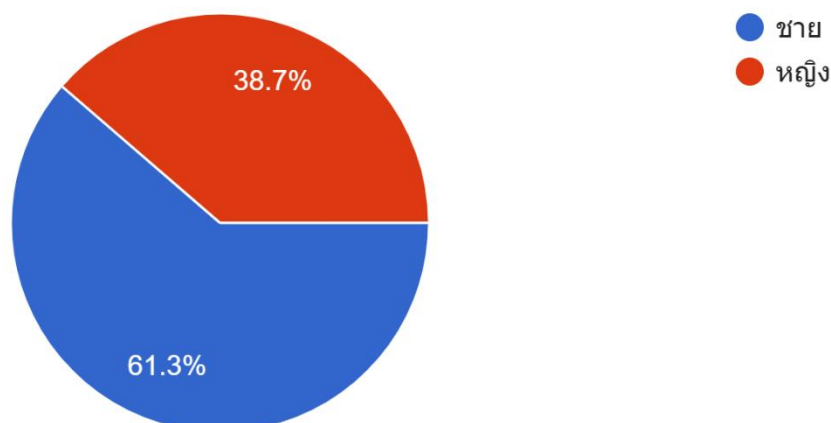
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	65	61.3
หญิง	41	38.7
รวม	106	100

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

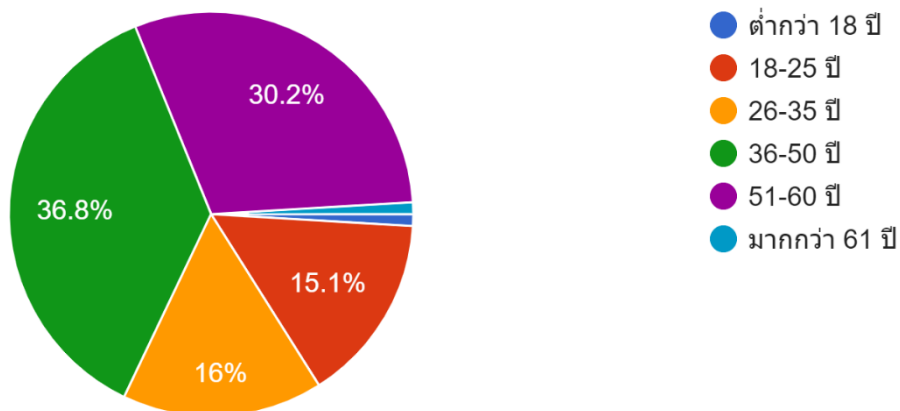


จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และเพศหญิงมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	1	0.9
18-25 ปี	16	15.1
26-35 ปี	17	16
36-50 ปี	39	36.8
51-60 ปี	32	30.2
มากกว่า 61 ปี	1	0.9
รวม	106	100

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

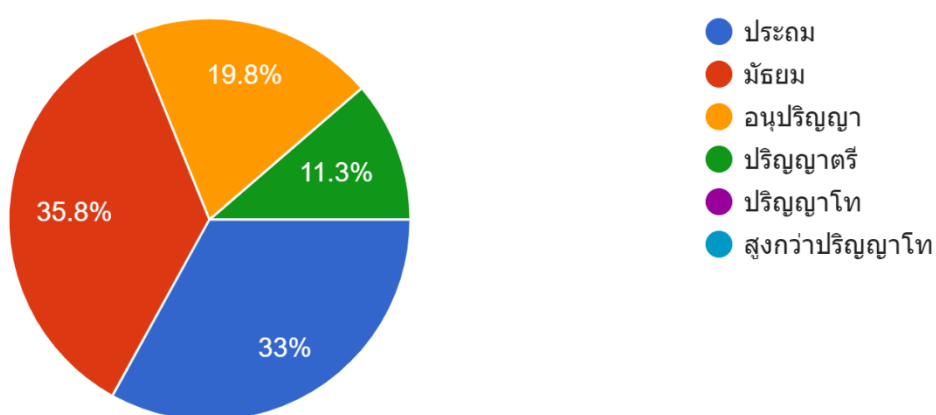


จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 อายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุระหว่าง 18 - 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 อายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไปมีจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถม	35	33
มัธยม	38	35.8
อนุปริญญา	21	19.8
ปริญญาตรี	12	11.3
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	106	100

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา

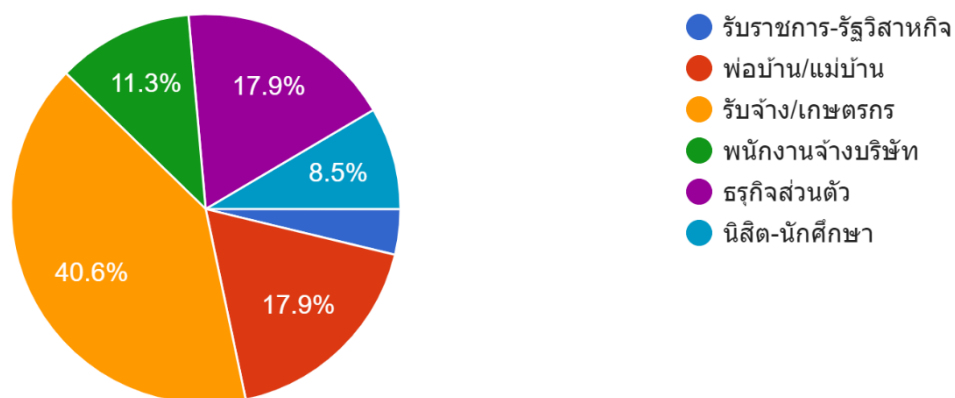


จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33 มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอาชีพ (สถานภาพของผู้มารับบริการ)

อาชีพ (สถานภาพของผู้มารับบริการ)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประณม	35	33
มัธยม	38	35.8
อนุปริญญา	21	19.8
ปริญญาตรี	12	11.3
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	106	100

แผนภูมิที่ 4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษา



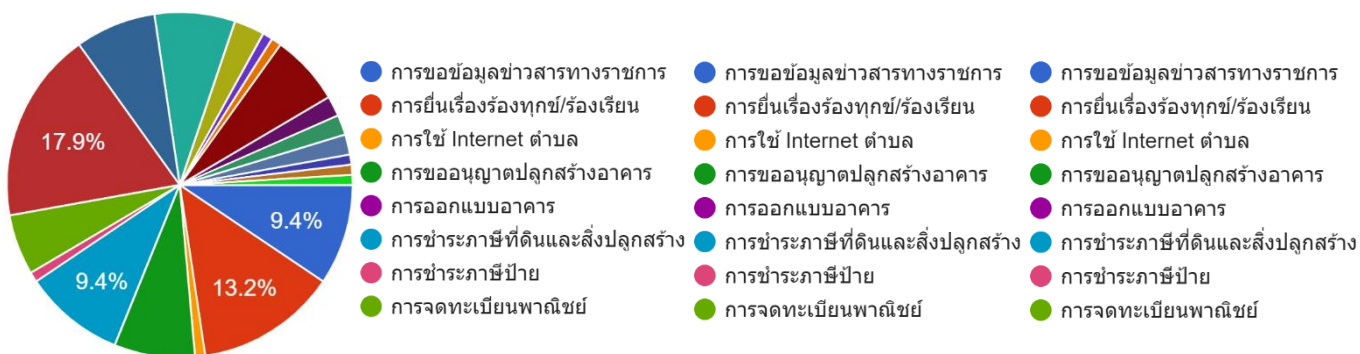
จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาประกอบอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัวในระดับที่เท่ากัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ประกอบอาชีพพนักงานจ้างบริษัท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประกอบอาชีพนิสิต-นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และประกอบอาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	10	9.4
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	14	13.2
การใช้ Internet ตำบล	1	0.9
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	8	7.5
การออกแบบอาคาร	-	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	10	9.4
การชำระภาษีป้าย	1	0.9
การจดทะเบียนพาณิชย์	6	5.7
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	19	17.9
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	8	7.5
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	8	7.5
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	3	2.8
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	1	0.9
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	1	1.9
การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	7	6.6
ชุดป้อนน้ำดื่ม	2	1.9
ส่งเอกสารเด็กแรกเกิด	2	1.9
ขอส่งเอกสารเด็กแรกเกิด	2	1.9
ชุดป้อนน้ำ	1	0.9
ขอน้ำใช้	1	0.9
ยื่นเอกสารเด็กแรกเกิด	1	0.9
รวม	106	100

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ



จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินขอรับบริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 รองลงมาเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เรื่องการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการและการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในจำนวนที่เท่ากัน จำนวนเรื่อง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 เรื่องการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ และเรื่องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่ในระดับที่เท่ากัน จำนวนเรื่องละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 เรื่องการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 เรื่องการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 เรื่องการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 เรื่องการชุดบ่อน้ำตื้น เรื่องการส่งเอกสารเด็กแรกเกิด และเรื่องการขอส่งเอกสารเด็กแรกเกิดอยู่ในระดับที่เท่ากัน จำนวนเรื่องละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 เรื่องการใช้ Internet ตำบล เรื่องการชำระภาษีป้าย เรื่องการขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร เรื่องการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เรื่องการชุดบ่อน้ำ เรื่องการขอน้ำใช้ และเรื่องการยื่นเอกสารเด็กแรกเกิดอยู่ในระดับที่เท่ากัน จำนวนเรื่องละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	23	64	19	-	-	4.04	80.80
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	26	63	17	-	-	4.08	81.60
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	23	64	19	-	-	4.04	80.80
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	26	59	21	-	-	4.05	81.00
รวม						4.06	81.05
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	28	48	30	-	-	3.98	79.60
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	32	48	26	-	-	4.06	81.20
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	30	51	25	-	-	4.05	81.00
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	31	52	23	-	-	4.08	81.60
รวม						4.04	80.85
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	38	29	39	-	-	3.99	79.80
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	30	39	37	-	-	3.93	78.60
3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	33	33	40	-	-	3.93	78.60
3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	37	61	8	-	-	4.27	85.40
รวม						4.03	80.60

การวิเคราะห์ข้อมูล

มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย (X) แล้วนำไปแปลผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด,2553:120-121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 –5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

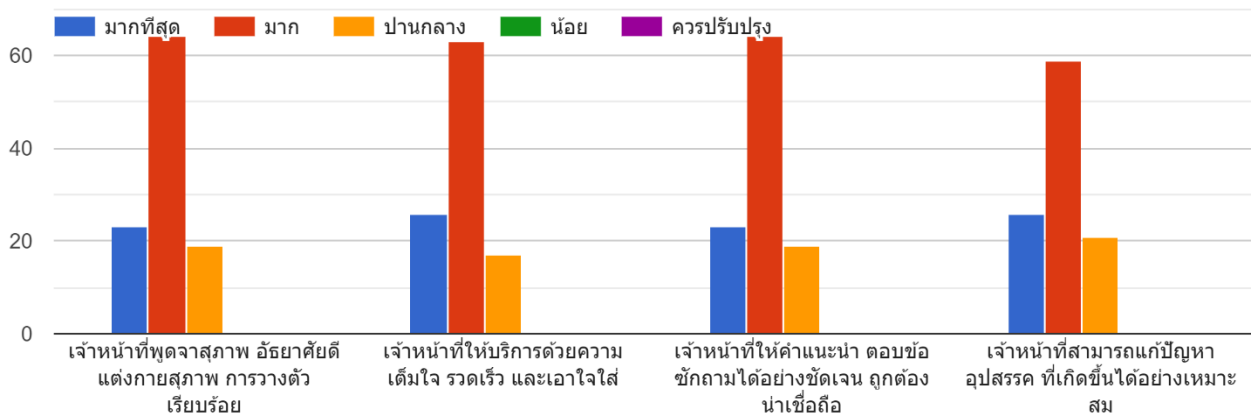
ค่าเฉลี่ย 3.51 –4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 –3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 –2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

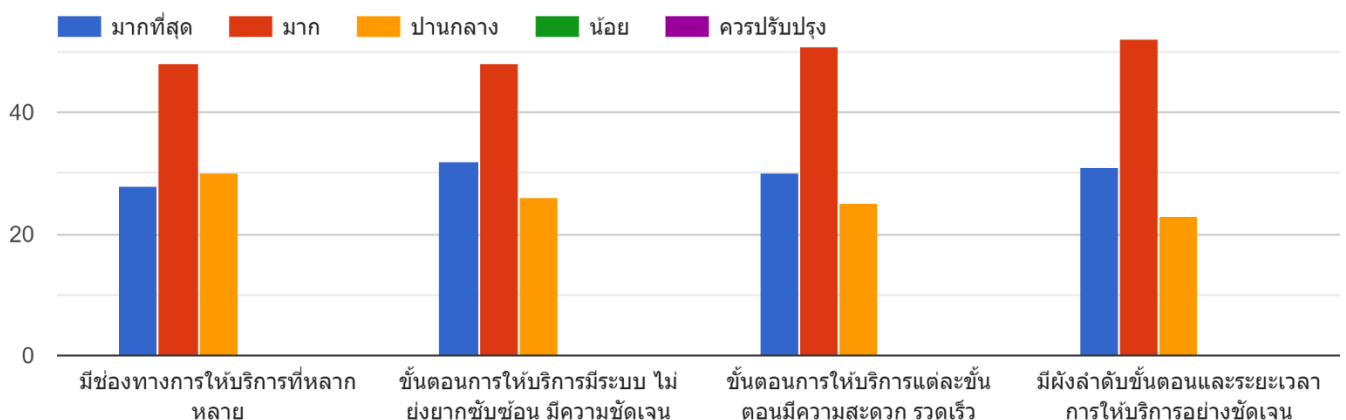
ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แผนภูมิที่ 1 แสดงผลการสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



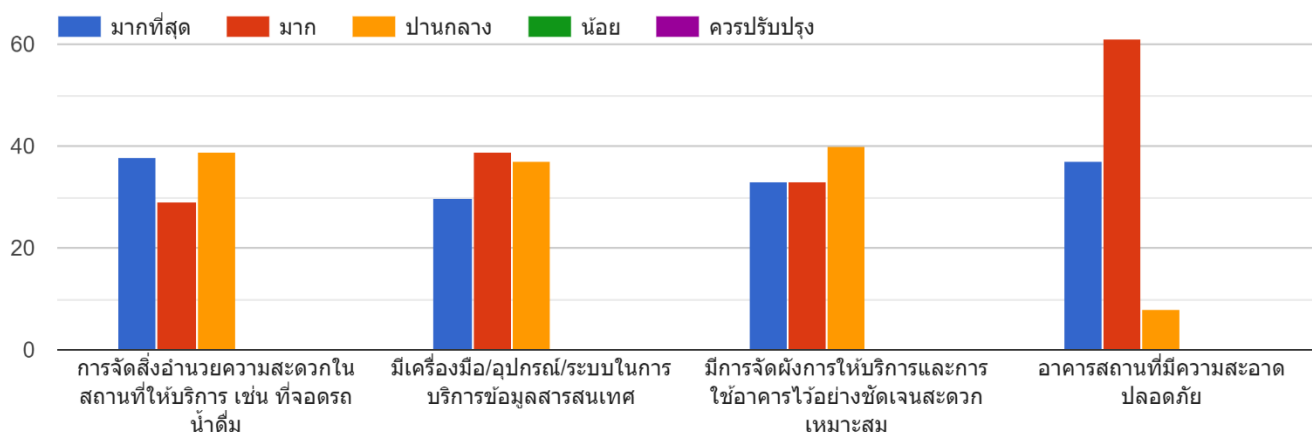
จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมาหัวข้อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 81 หัวข้อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 80.80

แผนภูมิที่ 2 แสดงผลการสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดในหัวข้อมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาหัวข้อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 81.20 หัวข้อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 81 และหัวข้อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 79.60 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 3 แสดงผลการสรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม



จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด หัวข้ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาหัวข้อการจัดสิ่งแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ 79.80 หัวข้อมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และหัวข้อมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสมในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ของ อบต.บ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81.05
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	80.85
3. ด้านสิ่งแวดล้อม	80.60
รวม 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	80.83

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน ควรปรับปรุงด้านใด

ผู้ตอบแบบประเมินแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและเห็นควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควนปรับปรุงงานบริการดังต่อไปนี้

1. รอคิวนาน
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ข้อมูลรวดเร็ว
3. หาติดต่อแล้วพนักงานไม่อยู่ ต้องไปหลายรอบมาก
4. อยากให้มีบริการทำหมันแมวฟรี
5. อยากองค์กรมีบริการเรื่องการส่งหลังคากระเบื้อง เพราะชาวบ้านบางคนไม่มีรถยนต์ทำให้ลำบากในการขนส่ง
6. บริการรวดเร็ว
7. เจ้าหน้าที่พูดเพราะ
8. อยากให้มีบริการส่งกระเบื้องให้ด้วย เพราะไม่มีรถไปรับ