# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
# การให้บริการ
# ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

## องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์
## อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

**สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ**
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี**
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

**วัตถุประสงค์**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน ที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ เพื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและรายงานให้ผู้บริหารทราบเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการในทุกด้านให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

**เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ**

**เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย**

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

**ส่วนที่ ๒** ข้อมูลเกี่ยวเรื่องที่ขอรับบริการ ประกอบด้วย

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๓. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
๔. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๕. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ
๖. การชำระภาษีป้าย
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่
๙. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
๑๐. การออกแบบอาคาร
๑๑. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
๑๒. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
๑๓. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๔. อื่น ๆ

**ส่วนที่ ๓** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ในประเด็นการประเมิน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ

/หน้า ๒...

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ลักษณะของคำถาม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

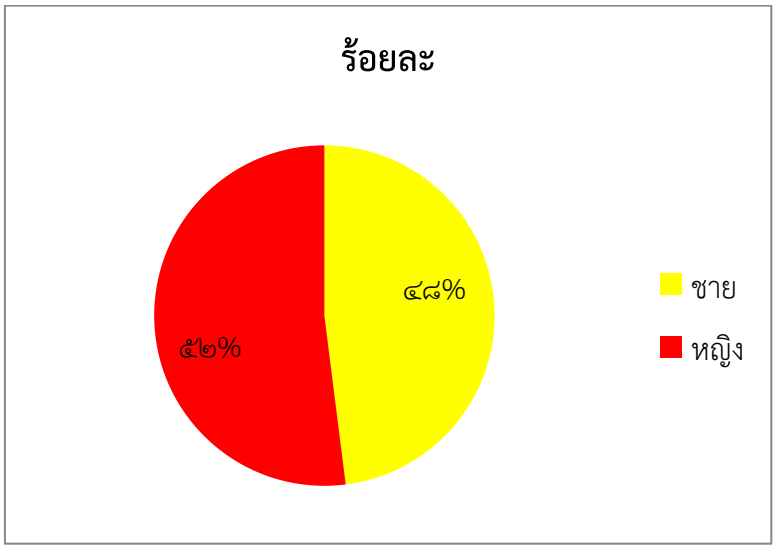
| | | | |
|---|---|---|---|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | เท่ากับ | ๕ | คะแนน |
| ระดับความพึงพอมาก | เท่ากับ | ๔ | คะแนน |
| ระดับความพึงพอปานกลาง | เท่ากับ | ๓ | คะแนน |
| ระดับความพึงพอน้อย | เท่ากับ | ๒ | คะแนน |
| ระดับความพึงพอน้องที่สุด | เท่ากับ | ๑ | คะแนน |

**สรุปผล**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏดังนี้

๑. เพศ

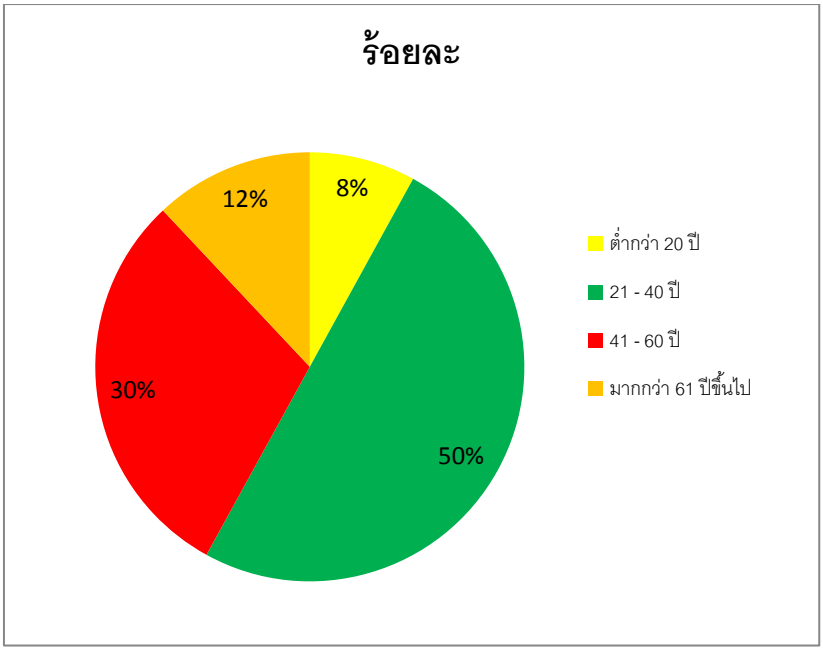
กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๐๐ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๘.๐๐




๒. อายุ

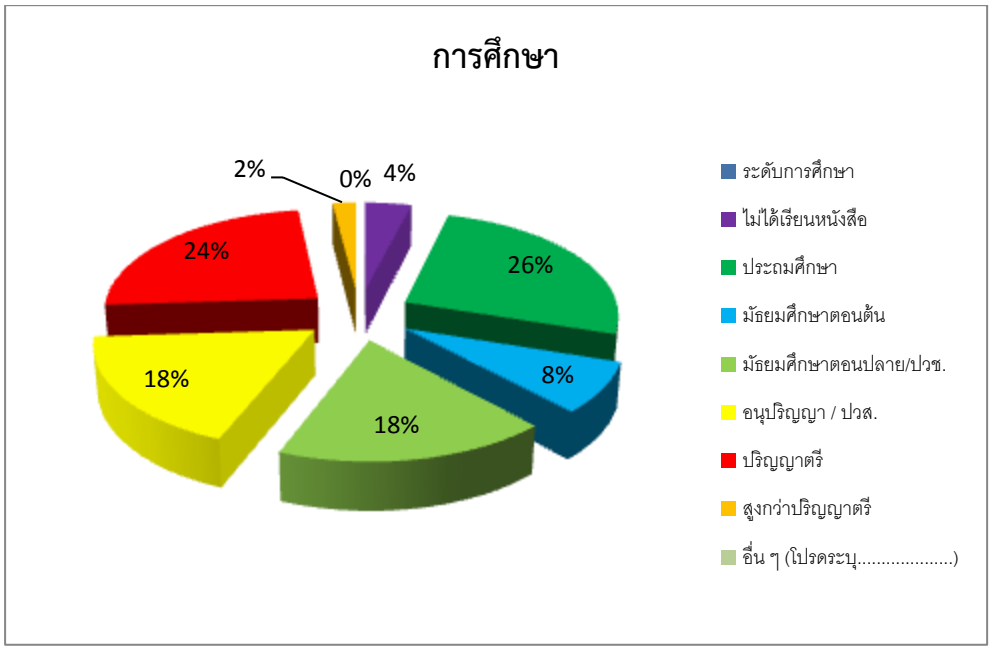
กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ส่วนใหญ่มีอายุ อยู่ระหว่าง ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ อายุระหว่าง ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

/หน้า ๓...




๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

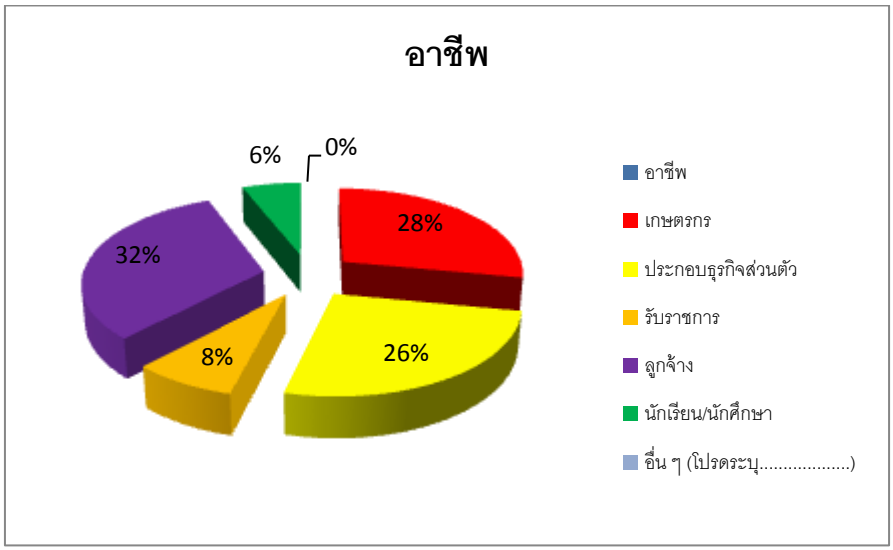
กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ส่วนใหญ่มีการศึกษา ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ระดับไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐




/หน้า ๔...

๔. อาชีพ

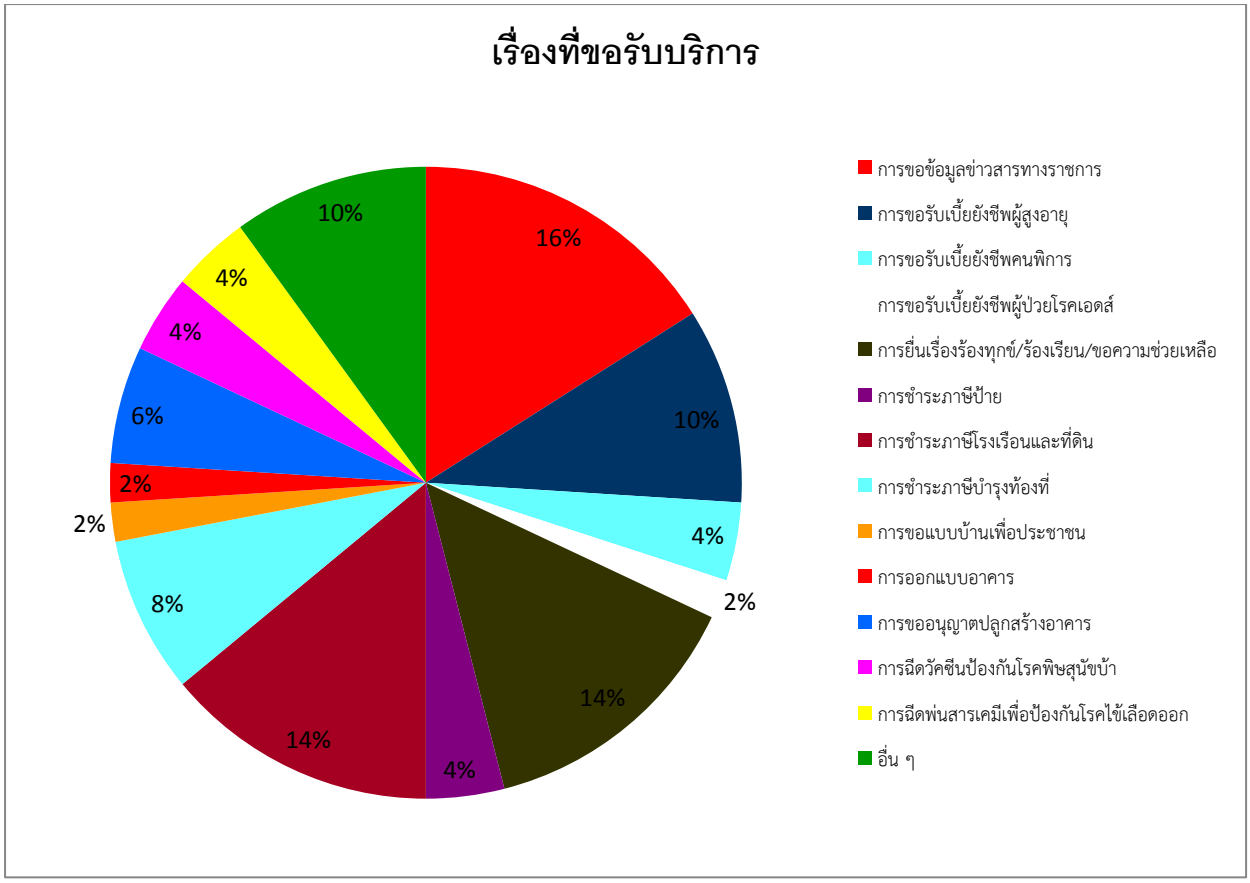
กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐




๕. ส่วน ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวเรื่องที่ขอรับบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ผลปรากฏดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ขอรับบริการ

/หน้า ๕...




ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๘๒ | ๑๘ | - | - | - |

จากตารางที่ ๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย และร้อยละ ๑๘ มีความพึงพอใจมาก

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

/หน้า ๖...

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๗๒ | ๒๘ | - | - | - |

จากตารางที่ ๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และร้อยละ ๒๘ มีความพึงพอใจมาก

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๘๐ | ๒๐ | - | - | - |

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๒๐ มีความพึงพอใจมาก

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๖๒ | ๓๘ | - | - | - |

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๓๘ มีความพึงพอใจมาก

/หน้า ๗...

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๕๒ | ๔๘ | - | - | - |

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมาก

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๔๘ | ๕๐ | ๒ | - | - |

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด และ ร้อยละ ๒ มีความพึงพอใจปานกลาง

๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๕๐ | ๕๐ | - | - | - |

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมาก

๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

/หน้า ๘...

| | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ร้อยละ | ๗๔ | ๒๖ | - | - | - |

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระปรางค์ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๔ มีความพึงพอใจมากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๒๖ มีความพึงพอใจมาก

**ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ (โปรดระบุ)**

- ไม่มี