



**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๙	๕๙
หญิง	๔๑	๔๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓
๒๐ - ๓๕ ปี	๒๑	๒๑
๓๖ - ๕๐ ปี	๔๒	๔๒
๕๑ - ๖๕ ปี	๒๒	๒๒
๖๕ ปีขึ้นไป	๑๒	๑๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๓. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	๑๖	๑๖
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๓๐
รับราชการ	๘	๘
ลูกจ้าง	๒๖	๒๖
อื่นๆ ...	๒๐	๒๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๘	๓๘
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๖	๒๖
ปวช./ปวส.	๒๔	๒
ปริญญาตรี	๑๒	๑๒
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๘๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓ น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รับราชการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๘ และระดับปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ (จากการสุ่มประเมิน)

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๔	๔
การยื่นคำร้องงานทะเบียนพาณิชย์	๔	๔
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๖	๑๖
การขอใบประกอบกิจการอันตรายต่อสุขภาพ	๕	๕
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๑	๑
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๒	๑๒
การยื่นคำร้องซ่อมแซมไฟสาธารณะ	๖	๖
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒	๒
การขออนุญาตขุดดินถมดิน	๒	๒
การชำระภาษี ต่างๆ	๓๒	๓๒
อื่นๆ (ระบุ).....	๑๖	๑๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านที่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	75	75	28	28	-	-	-	-	-	-
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	71	71	29	29	-	-	-	-	-	-
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/รวดเร็ว/เอาใจใส่	75	75	25	25	-	-	-	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	76	76	23	23	1	1	-	-	-	-
ด้านที่ 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	77	77	21	21	2	2	-	-	-	-
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	78	78	20	20	2	2	-	-	-	-
3. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	79	79	21	21	-	-	-	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	78	78	22	22	-	-	-	-	-	-
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	80	80	18	18	2	2	-	-	-	-
ด้านที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย /มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	77	77	23	23	-	-	-	-	-	-
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การให้บริการ	76	76	23	23	1	1	-	-	-	-
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	79	79	21	21	-	-	-	-	-	-
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด/ปลอดภัย	80	80	18	18	2	2	-	-	-	-
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่มที่จืดกรด ฯลฯ	77	77	23	23	-	-	-	-	-	-

ตอนที่ 4 ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน ควรปรับปรุงการทำงานด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เรื่องที่ต้องปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
- ไม่ต้องปรับปรุง	๙๗	๙๗
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	-	-
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	-	-
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	-	-
- ด้านการบริการการชำระภาษี	-	-
- ด้านบริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
- ด้านอื่น ๆ - จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	๑	๑
- กระจกตามแยก จุดอันตรายชุมชน	๑	๑
- กล้องวงจรปิดตามเส้นทางหลักของชุมชน	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๔ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน ไม่ต้องมีกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และด้านอื่นๆ ที่ต้องปรับปรุง เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๑ , กระจกตามแยก จุดอันตราย คิดเป็นร้อยละ ๑ และกล้องวงจรปิดตามเส้นทางหลักของชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๑

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน

โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน มีความถึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีอุปสรรคปัญหาด้านอื่นๆ เช่น จุดบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ กระจกตามแยก จุดอันตรายของชุมชนยังไม่เพียงพอ และกล้องวงจรปิดตามเส้นทางหลักของชุมชนที่ยังไม่มีติดตั้ง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนก่ายาน จะนำข้อมูลการวิเคราะห์นี้ไปวางแผนปรับปรุงให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากขึ้น โดยการจัดตั้งจุดบริการน้ำดื่มให้เพียงพอและเหมาะสมตามจุดต่างๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล การติดตั้งกระจกตามแยกให้เพียงพอและเหมาะสมเพื่อลดอุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้ในการสัญจรในชุมชน และการพิจารณาติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อให้ครอบคลุมเส้นทางหลักของชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน