



## ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

เรื่อง สรุปลงแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ตลอดจนจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้ดำเนินการสรุปลงแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางปณัสญา เนียมรักษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

# รายงาน

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

---

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**  
**(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖)**

**๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑** การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ซึ่งมาจากทุกส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีประชาชนเข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนจากส่วนราชการมีประชาชนใช้บริการ ทั้งหมดจำนวน ๑๙๓ คน ได้แก่

- สำนักปลัด ผู้ใช้บริการ จำนวน ๙๐ คน
- กองคลัง ผู้ใช้บริการ จำนวน ๖๓ คน
- กองช่าง ผู้ใช้บริการ จำนวน ๒๑ คน
- กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๙ คน

**ตอนที่ ๒** ข้อมูลทั่วไป

**ตารางที่ ๑** แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๘	๔๐.๔๑
หญิง	๑๑๕	๕๙.๕๙

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**ตารางที่ ๒** แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
๒) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
๓) การขอใช้ Internet ตำบล	-	-
๔) การติดต่อเรื่องผู้สูงอายุ, พิการ, เอดส์	๓๖	๑๘.๖๕
๕) การขอหนังสือรับรองต่าง ๆ	๒	๑.๐๔
๖) การชำระภาษีและค่าธรรมเนียม	๖๓	๓๒.๖๔
๗) การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตต่าง ๆ	-	-
๘) อื่น ๆ ....คำร้องทั่วไป.....	๙๒	๔๗.๖๗

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นงานอื่นๆ (คำร้องทั่วไป)

**ตารางที่ ๓** แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง				
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๘๐	๑๑	๔๒			๑๓๓	๔.๒๐	๘๓.๙๔	มากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๗๖	๙๕	๒๒			๑๙๓	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘๘	๖๑	๔๔			๑๙๓	๔.๒๓	๘๔.๕๖	มากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๙	๗๖	๗๘			๑๙๓	๓.๘๐	๗๕.๙๖	มาก
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>									
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๖๗	๑๑๖			๑๙๓	๓.๔๕	๖๙.๐๒	ปานกลาง
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕	๙๓	๘๕			๑๙๓	๓.๖๔	๗๒.๗๕	มาก
๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๐๔	๘๙				๑๙๓	๔.๕๔	๙๐.๗๘	มากที่สุด
๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๗๔	๘๑	๓๐	๘		๑๙๓	๔.๑๕	๘๒.๙๐	มากที่สุด
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๕๖	๓๗				๑๙๓	๔.๘๑	๙๖.๑๗	มากที่สุด
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๘๐	๔๖	๖๗			๑๙๓	๔.๐๗	๘๑.๓๕	มาก
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างสะดวก เหมาะสม	๑๑๕	๗๘				๑๙๓	๔.๖๖	๙๑.๙๒	มากที่สุด
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๔๓	๕๐				๑๙๓	๔.๗๔	๙๔.๘๒	มากที่สุด
<b>ร้อยละ</b>									
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>									
								<b>๘๔.๑๕</b>	<b>มากที่สุด</b>
								<b>๔.๒๑</b>	

### เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

๘๐ - ๑๐๐	คือ	มากที่สุด
๖๐ - ๗๙	คือ	มาก
๔๐ - ๕๙	คือ	ปานกลาง
๒๐ - ๓๙	คือ	น้อย
๐ - ๑๙	คือ	น้อยที่สุด

#### ๒. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

#### ๓. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้มาติดต่อประสานงานต่าง ๆ โดยกลุ่มสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๙๓ คน

#### ๔. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

#### ๕. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

#### ๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

#### ๗. สรุปผลการประเมินประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘ และรองลงมา มีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ และรองลงมา เป็นอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๒ ตามลำดับ

**สรุป** ภาพรวมในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๑ ระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด”

# ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

วันที่ .....

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

เพศ :         ๑) ชาย                       ๒) หญิง

**ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ               | <input type="checkbox"/> ๕) การขอหนังสือรับรองต่างๆ        |
| <input type="checkbox"/> ๒) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน          | <input type="checkbox"/> ๖) การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ    |
| <input type="checkbox"/> ๓) การขอใช้ Internet ตำบล                    | <input type="checkbox"/> ๗) การขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> ๔) การติดต่อเรื่องผู้สูงอายุ , พิการ , เอดส์ | <input type="checkbox"/> ๘) อื่นๆ.....                     |

**ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างสะดวก เหมาะสม					
๔) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

**ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น**

.....  
 .....

--- ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ---

