



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาบ  
อำเภอกระทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาบ  
อำเภอกระทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
● ชาย	๒๒	๓๖.๖๗
● หญิง	๓๘	๖๓.๓๓
<b>๒. อายุ</b>		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๔๖.๖๗
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๔	๒๓.๓๓
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
● ประถมศึกษา	๗	๑๑.๖๗
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๓	๓๘.๓๓
● ปริญญาตรี	๒๘	๔๖.๖๗
● สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๓๓
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๒	๓๖.๖๗
● ผู้ประกอบการ	๔	๖.๖๗
● ประชาชนผู้รับบริการ	๒๑	๓๕
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๓	๒๑.๖๗
● อื่นๆ โปรดระบุ .....	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
● การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐
● การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐	๐
● การใช้ Internet ตำบล	๐	๐
● การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๘	๑๓.๓๓
● การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐
● การออกแบบอาคาร	๐	๐
● การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๓	๓๘.๓๓
● การชำระภาษีป้าย	๐	๐
● การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๐	๐
● การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๑	๓๕.๐๐
● การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๐	๐
● การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๐	๐
● การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐
● การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐	๐
● การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐	๐
● การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
● การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๘	๑๓.๓๓
● อื่น ๆ	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ รองลงมา คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ รองลงมาคือ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ

## ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	⑤	④	③	②	①			
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๐	๒๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๒	๘๐.๓๓	พึงพอใจมาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๗	๓๓	๑๐	๐	๐	๔.๑๒	๘๒.๓๓	พึงพอใจมาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๒๘	๑๔	๐	๐	๔.๐๗	๘๑.๓๓	พึงพอใจมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘	๒๑	๑๑	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๗	พึงพอใจมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๑๒</b>	<b>๘๒.๔๒</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕	๒๑	๒๔	๐	๐	๓.๘๕	๗๗.๐๐	พึงพอใจมาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐	๒๗	๑๕	๔	๐	๔.๓๕	๘๗.๐๐	พึงพอใจมาก
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๗	๒๒	๑๑	๐	๐	๔.๒๗	๘๕.๓๓	พึงพอใจมาก
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๐	๒๒	๘	๐	๐	๔.๓๗	๘๗.๓๓	พึงพอใจมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๑</b>	<b>๘๔.๑๗</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๓	๒๓	๔	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๒๒	๓๑	๖	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๒๗	๒๓	๑๐	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๒	๘	๑๐	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๗	พึงพอใจมากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๔.๔๕</b>	<b>๘๘.๙๒</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๓ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๓ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ รองลงมาคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ และรองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อำเภอกะทู้มณฑลภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๒	๘๒.๔๒	พึงพอใจมาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๑๗	พึงพอใจมาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕	๘๘.๙๒	พึงพอใจมาก
รวม ๓ ด้าน	๔.๒๖	๘๕.๑๗	พึงพอใจมาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ส่วนที่ ๔ บริการที่ควรปรับปรุงขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง โดยผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๒	๒๐.๐๐
● ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๑๘	๓๐.๐๐
● ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๑	๑๘.๓๓
● ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๙	๑๕.๐๐
● ด้านบริการการรับชำระภาษี	๗	๑๑.๖๗
● ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๓	๕.๐๐
● อื่น ๆ	๐	๐

**สรุป** จากการสำรวจ พบว่าด้านที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางยางควรปรับปรุง มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม องค์กรจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการแต่ละด้านให้มีบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน