



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักปลัด อบต.เมืองเดช โทร.๐๔๕-๒๕๑๗๖๐

ที่ อบ ๘๖๕๐๑/๒๗๗๐ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานสรุปแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ  
ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช (ผ่านปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช)

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชน เกี่ยวกับการ  
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อรับ  
บริการ ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และผู้มารับบริการได้รับความรวดเร็วในการบริการ

สำนักปลัดจึงได้สรุปแบบแบบสอบถามประชาชน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการ  
ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวม  
ระดับความพึงพอใจดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๗ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ ปรอทพรวก อจฺจฺ  
(นางสาวประภาพรพรณ อจฺจฺ)  
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.เมืองเดช  
- เห็นควรประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางสาวศิริพันธ์ชยาญ วิรัชชะโม)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ความคิดเห็นของปลัด อบต.เมืองเดช

(นายปัญญาปกร วิรัชชะโม)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

- ทราบ

(นางสุจิตรา พาพันธ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชเพื่อการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความรวดเร็วในการบริการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช 2 โดยให้ผู้ที่มารับบริการ แสกนคิวอาร์โค้ดแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

### 1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชซึ่งแบบสอบถามนี้มี 3 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เรื่องขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ส่วนงานให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อโครงการ โดยสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ดังนี้

82 - 100 หมายถึง ดีมาก

66 - 81 หมายถึง ดี

50 - 65 หมายถึง พอใช้

ต่ำกว่า 49 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ (ท่านคิดว่า อบต.เมืองเดชมีอะไรที่ควรปรับปรุงด้านใด)

### 3.การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ จุดบริการกรอกแบบสอบถาม และนำมาแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับร่วมโครงการฯ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ และนำร้อยละไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้ และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆวิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

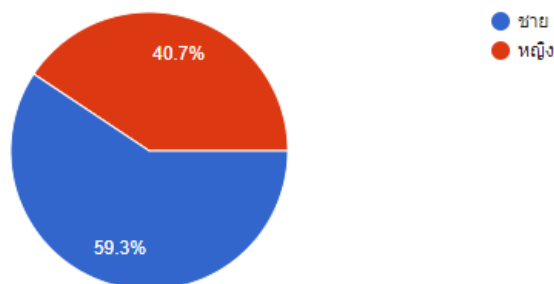
### 4. ผลการศึกษา

#### ตารางที่ 1 กราฟแท่งแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

คำตอบ 91 ข้อ

 คัดลอก



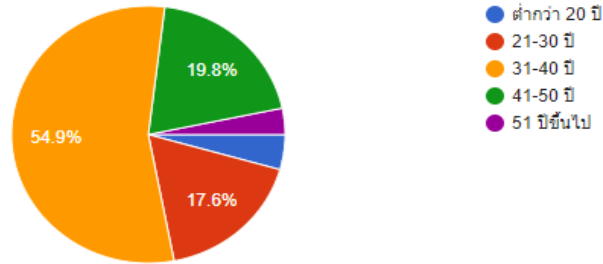
จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และ เพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70

## ตารางที่ 2 กราฟวงกลมแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



### 2. อายุ

คำตอบ 91 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.90

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	4 คน	ร้อยละ	4.40
ระหว่าง 21-30 ปี	จำนวน	16 คน	ร้อยละ	17.60
ระหว่าง 31-40ปี	จำนวน	50 คน	ร้อยละ	54.90
ระหว่าง 41-50 ปี	จำนวน	18 คน	ร้อยละ	19.80
51 ปีขึ้นไป	จำนวน	3 คน	ร้อยละ	3.30

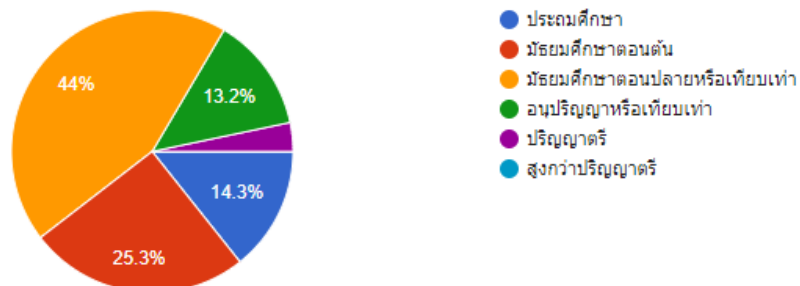
รวมทั้งหมด 91 คน

## ตารางที่ 3 กราฟวงกลมแสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม



### 3. การศึกษา

คำตอบ 91 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.เมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 44.00,

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ประถมศึกษา	จำนวน	13	คน	ร้อยละ	25.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	23	คน	ร้อยละ	14.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	จำนวน	40	คน	ร้อยละ	44.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	จำนวน	12	คน	ร้อยละ	13.20
ปริญญาตรี	จำนวน	3	คน	ร้อยละ	3.30
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0.00

รวมทั้งหมด 91 คน

#### ตารางที่ 4 กราฟวงกลมแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 4. อาชีพ

คัดลอก

คำตอบ 91 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.9,

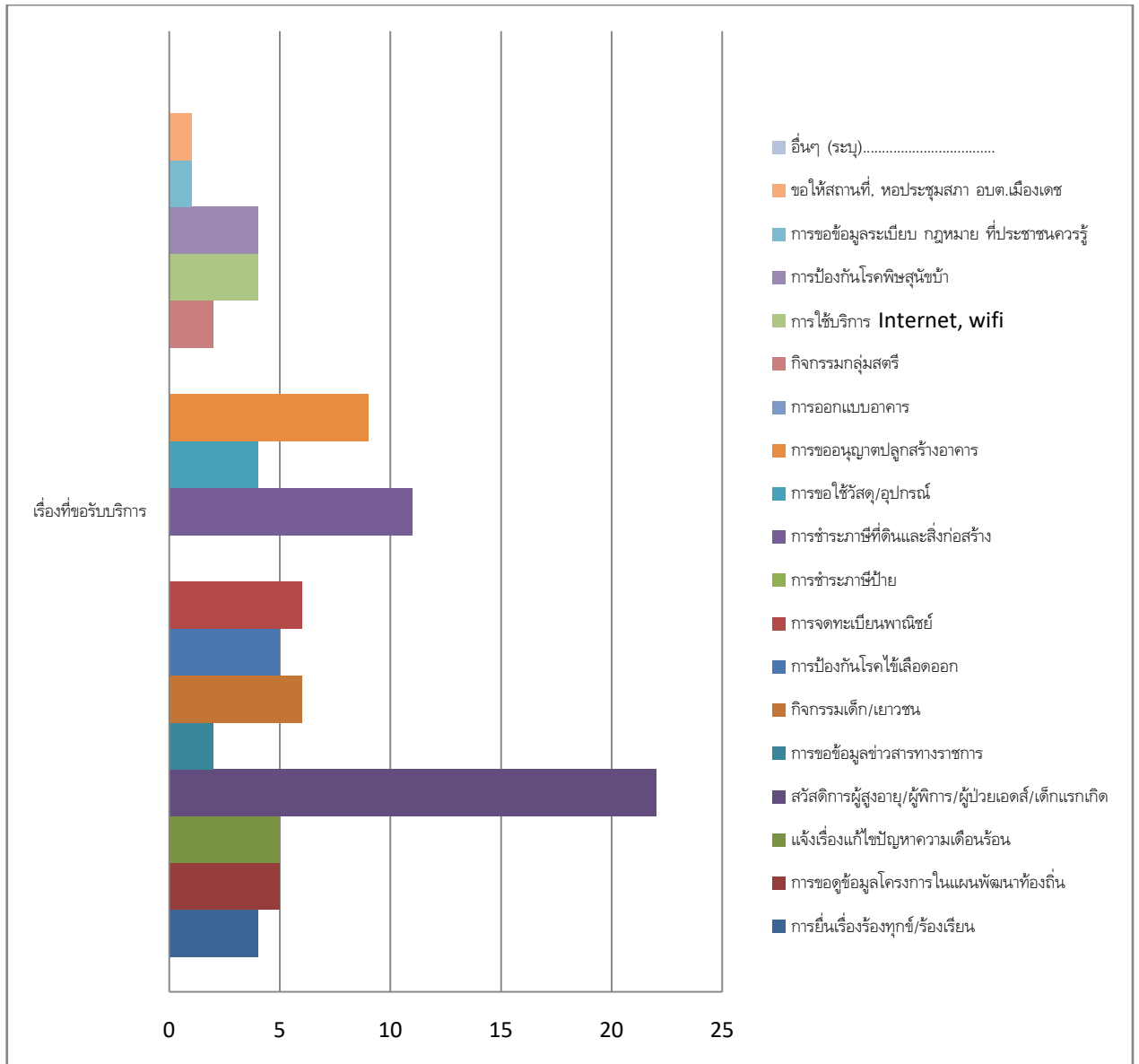
รายละเอียดดังต่อไปนี้

เกษตรกร	จำนวน	34	คน	ร้อยละ	37.4
ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ/พนักงานรัฐ/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน	15	คน	ร้อยละ	16.5
รับราชการ	จำนวน	6	คน	ร้อยละ	6.6
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	29	คน	ร้อยละ	31.9
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	7	คน	ร้อยละ	7.7
อื่นๆ (ระบุ).....	จำนวน	0	คน	ร้อยละ	0

รวมทั้งหมด 91 คน

## ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

### ตารางแสดงสถิติจำนวนคนที่รับบริการในแต่ละเรื่อง



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 24.2

## รายละเอียดดังต่อไปนี้

การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	4	คน	ร้อยละ	4.4
การขอข้อมูลโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น	จำนวน	5	คน	ร้อยละ	5.5
แจ้งเรื่องแก้ไขปัญหาความเดือนร้อน	จำนวน	5	คน	ร้อยละ	5.5
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	จำนวน	22	คน	ร้อยละ	24.2
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	2	คน	ร้อยละ	2.2
กิจกรรมเด็ก/เยาวชน	จำนวน	6	คน	ร้อยละ	6.6
การป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน	5	คน	ร้อยละ	5.5
การจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	6	คน	ร้อยละ	6.6
การชำระภาษีป้าย	จำนวน	-	คน	ร้อยละ	0.0
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	11	คน	ร้อยละ	12.1
การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์	จำนวน	4	คน	ร้อยละ	4.4
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	9	คน	ร้อยละ	9.9
การออกแบบอาคาร	จำนวน	-	คน	ร้อยละ	0.0
กิจกรรมกลุ่มสตรี	จำนวน	2	คน	ร้อยละ	2.2
การใช้บริการ Internet, wifi	จำนวน	4	คน	ร้อยละ	4.4
การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน	4	คน	ร้อยละ	4.4
การขอข้อมูลระเบียบ กฎหมาย ที่ประชาชนควรรู้	จำนวน	1	คน	ร้อยละ	1.1
ขอให้สถานที่, หอประชุมสภา อบต.เมืองเดช	จำนวน	1	คน	ร้อยละ	1.1
อื่นๆ (ระบุ).....	จำนวน	-	คน	ร้อยละ	0.00

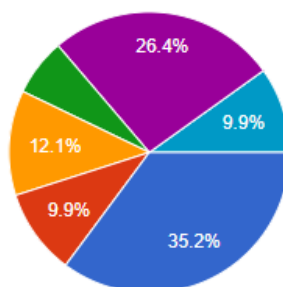
รวมทั้งหมด 91 คน

## ส่วนที่ 3 ส่วนงานให้บริการ

## ส่วนงานให้บริการ

คำตอบ 91 ข้อ

คัดลอก



- สำนักปลัด
- กองช่าง
- กองคลัง
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- กองสวัสดิการสังคม
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ส่วนงานที่ให้บริการมากที่สุด คือ สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 35.2

รายละเอียดดังต่อไปนี้

สำนักปลัด	จำนวน	32	คน	ร้อยละ	35.2
กองช่าง	จำนวน	9	คน	ร้อยละ	9.9
กองคลัง	จำนวน	11	คน	ร้อยละ	12.1
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	จำนวน	6	คน	ร้อยละ	6.6
กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	24	คน	ร้อยละ	26.4
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	9	คน	ร้อยละ	9.9

รวมทั้งหมด 91 คน



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดของประชาชนผู้มาติดต่อรับราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชแยกออกเป็นแต่ละด้านดังต่อไปนี้

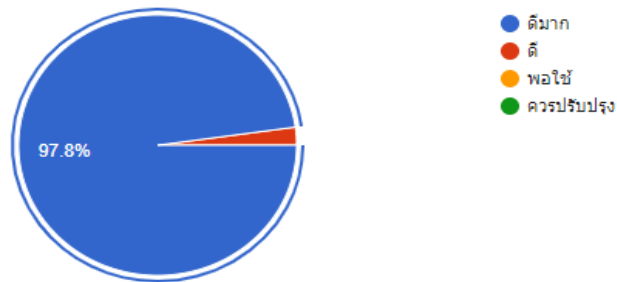
รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	97.8	2.2	0	0
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	97.8	2.2	0	0
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	96.7	2.2	1.1	0
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	97.8	2.2	0	0
<b>2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	98.9	1.1	0	0
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	98.9	1.1	0	0
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความรวดเร็ว	97.8	2.2	0	0
2.4 มีป้ายแสดงขั้นตอน ผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน	98.9	1.1	0	0
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น - ที่จอดรถ - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ	92.3	7	0	0
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	87.8	2.2	0	0
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	97.8	2.2	0	0
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>97.57</b>	<b>2.33</b>	<b>0.1</b>	<b>0</b>

### 3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสภาพการวางตัวเรียบร้อย

คำตอบ 90 ข้อ

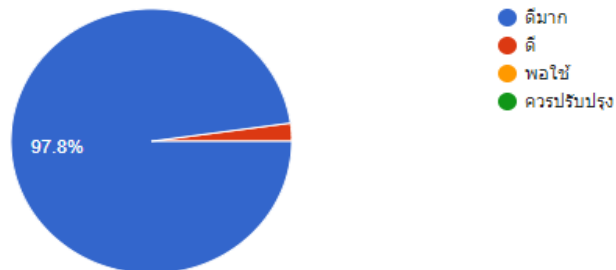
 คัดลอก



#### 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้บริการกับลูกค้าติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน

คำตอบ 91 ข้อ

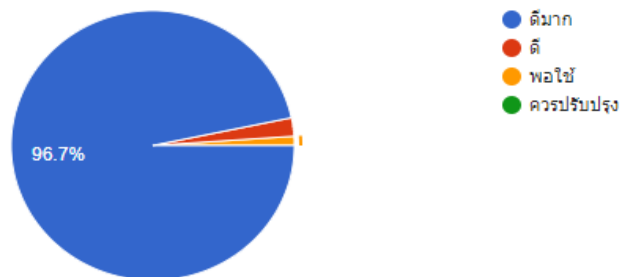
 คัดลอก



#### 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

คำตอบ 91 ข้อ

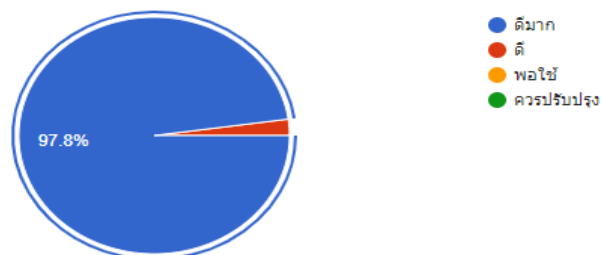
 คัดลอก



#### 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล

คำตอบ 90 ข้อ

 คัดลอก

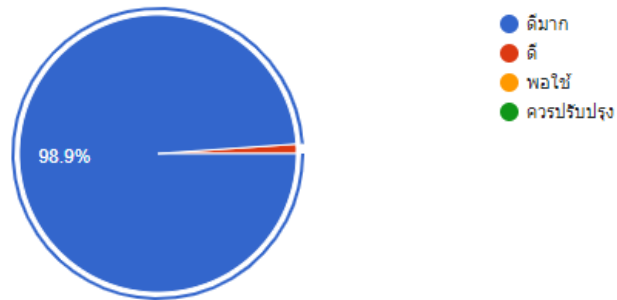


## 3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

### 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

คำตอบ 91 ข้อ

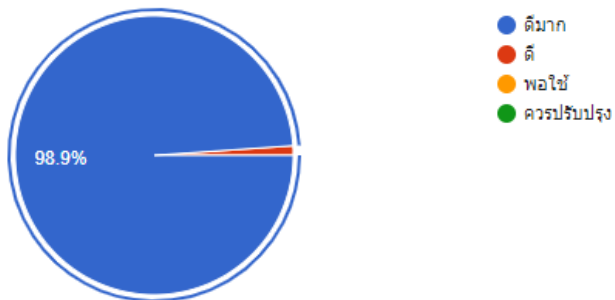
 คัดลอก



### 2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

คำตอบ 91 ข้อ

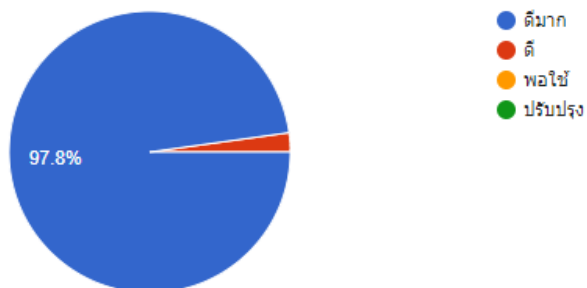
 คัดลอก



### 2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความรวดเร็ว

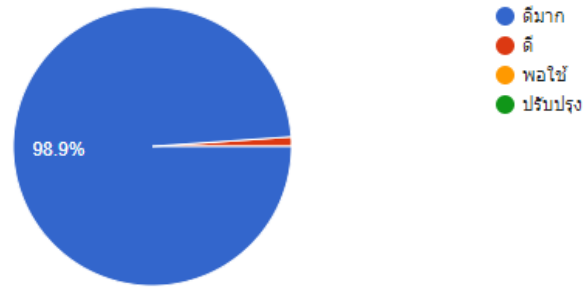
คำตอบ 91 ข้อ

 คัดลอก



2.4 มีป้ายแสดงขั้นตอน ฝั่งลำดับขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆอย่างชัดเจน  
 คำตอบ 91 ข้อ

 คัดลอก



### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น

 คัดลอก

- ที่จอดรถ

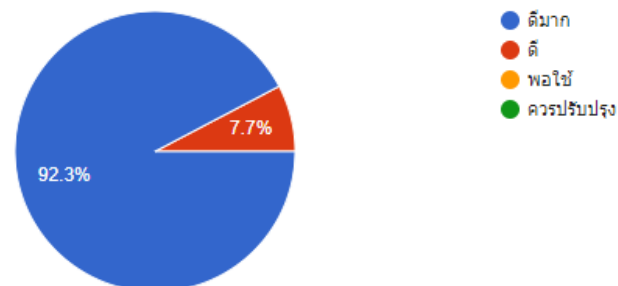
- ที่นั่งรอรับบริการ

- ที่บริการน้ำดื่ม

- ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

- ห้องน้ำ

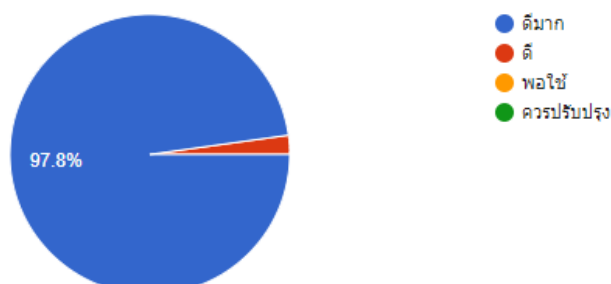
คำตอบ 91 ข้อ



3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการให้เกิด  
 ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

 คัด  
 ลอก

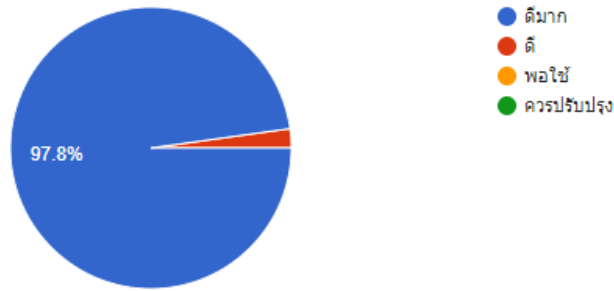
คำตอบ 91 ข้อ



### 3.3 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย



คำตอบ 91 ข้อ



สรุป การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้ประชาชน ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจดีมากคิด เป็นร้อยละ 97.57

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-