



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง  
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

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 ปี ขึ้นไป	๑๔	๒๓.๓๓
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๘	๔๖.๖๗
ปริญญาตรี	๑๘	๓๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๒๓.๓๓
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๒	๓๖.๖๗
ผู้ประกอบการ	๔	๖.๖๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๑	๓๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๓	๒๑.๖๗
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	๐	๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่รับบริการ

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 รองลงมา คือ การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ 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 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๒๘	๑๔	๐	๐	๔.๐๗	๘๑.๓๓	พึงพอใจมาก
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	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 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๓	๒๓	๔	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ /ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๒๒	๓๑	๖	๐	๐	๔.๔๘	๘๙.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๒๗	๒๓	๑๐	๐	๐	๔.๒๘	๘๕.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๔๒	๘	๑๐	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๗	พึงพอใจมาก
<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 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๓ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่ร่างกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓

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

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ และรองลงมา คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 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 ในภาพรวม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ 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 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม องค์กรจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการแต่ละด้านให้มีบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน