

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังวน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลวังวน
อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังวน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังวน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๕ คน
๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และ แบบประเมิน
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๘๗	๖๙.๖๐
- หญิง	๓๖	๒๘.๘๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
- ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๔	๑๑.๒๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๒๒.๔๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๑	๓๒.๘๐
- ๕๐ ปี ขึ้นไป	๔๒	๓๓.๖๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐

ตอนที่ ๒ ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๕ คน

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
๑. งานสวัสดิการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ	๙๒.๔๐	๙๑.๒๕	๙๑.๒๐	๙๕.๐๐	๙๒.๔๖
๒. งานสวัสดิการเด็ก คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	๘๕.๕๕	๘๙.๐๐	๙๑.๒๐	๙๕.๐๐	๙๐.๑๙
๓. การอนุญาติสิ่งปลูกสร้าง	๘๘.๕๐	๘๙.๕๖	๙๐.๕๐	๙๐.๑๒	๘๙.๖๗
๔. การจัดเก็บขยะมูลฝอย	๙๐.๒๕	๙๑.๐๐	๙๒.๐๐	๙๑.๐๐	๙๑.๐๖
๕. การบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ (การเสียภาษี)	๘๘.๙๕	๘๙.๙๕	๘๙.๕๙	๘๙.๕๕	๘๙.๕๑
๖. การบริการจัดเก็บค่าน้ำ	๗๕.๕๖	๖๕.๕๕	๙๐.๐๐	๘๕.๖๖	๗๙.๑๙
๗. การบริการงานซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	๙๐.๐๐	๙๒.๐๐	๙๑.๐๐	๙๑.๐๐	๙๑.๐๐
๘. การบริการงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ	๘๗.๔๕	๙๑.๐๐	๙๐.๑๐	๙๐.๕๖	๘๙.๗๘
๙. การบำรุงรักษาทางสาธารณะ	๙๒.๑๕	๙๐.๕๒	๙๑.๒๕	๙๒.๒๕	๙๑.๕๔
๑๐. การบริการงานด้านสาธารณสุข	๙๐.๕๐	๘๘.๙๕	๙๐.๕๐	๙๒.๐๐	๙๐.๔๙

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีรายละเอียดในแต่ละงาน ดังนี้

๑. งานสวัสดิการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับ ๙๒.๔๖ ประกอบด้วย

๑.๑ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ระดับ ๙๒.๔๐

๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๑.๒๕

๑.๓ สถานที่บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๑.๒๐

๑.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๕.๐๐

๒. งานสวัสดิการเด็ก คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับ ๙๐.๑๙ ประกอบด้วย

๒.๑ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ระดับ ๘๕.๕๕

๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๘๙.๐๐

๒.๓ สถานที่บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๑.๒๐

๒.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๕.๐๐

๘. การบริการงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับ ๘๙.๗๘ ประกอบด้วย

๘.๑ ภาระบวกรและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ระดับ ๘๗.๔๕

๘.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๑.๐๐

๘.๓ สถานที่บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๐.๑๐

๘.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๐.๕๖

๙. การบำรุงรักษาทางสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับ ๙๑.๕๔ ประกอบด้วย

๙.๑ ภาระบวกรและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ระดับ ๙๒.๑๕

๙.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๐.๕๒

๙.๓ สถานที่บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๑.๒๕

๙.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๒.๒๕

๑๐. การบริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับ ๙๐.๔๙ ประกอบด้วย

๑๐.๑ ภาระบวกรและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ระดับ ๙๐.๕๐

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๘๘.๙๕

๑๐.๓ สถานที่บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๐.๕๐

๑๐.๔ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่ ระดับ ๙๒.๐๐

จากการสรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังวน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง จำนวน ๑๐ ด้าน พบว่า

อันดับที่ ๑ งานสวัสดิการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๔๖

อันดับที่ ๒ การบำรุงรักษาทางสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๕๔

อันดับที่ ๓ การจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๖

อันดับที่ ๔ การบริการงานซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

อันดับที่ ๕ การบริการงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๔๙

อันดับที่ ๖ งานสวัสดิการเด็ก คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๑๙

อันดับที่ ๗ การบริการงานซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๗๘

อันดับที่ ๘ การอนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๖๗

อันดับที่ ๙ การบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ (การเสียภาษี) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๕๑

อันดับที่ ๑๐ การบริการจัดเก็บค่าน้ำ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการที่ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๙.๑๙
