



รายงานผล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้านการจัดสวัสดิการ

สังคม



รายงานผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลควนกรด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ด้านการจัดสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านการจัดสวัสดิการสังคม จากผู้ที่เข้า
มาใช้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๐ ฉบับ สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๑	๔๐.๖๗
หญิง	๘๙	๕๙.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๓๔
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๓	๒๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐	๖.๖๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๑๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๘	๒๕.๓๔
๖๑ ปีขึ้นไป	๕๒	๓๔.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๒	๘.๐๐
สมรส/อยู่ด้วยกัน	๑๑๗	๗๘.๐๐
หม้าย/แยกกันอยู่	๒๑	๑๔.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๕	๔๓.๓๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๓๗	๒๔.๖๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๖.๐๐
ปริญญาตรี	๓๑	๒๐.๖๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๕.๓๔
รวม	๑๕๐	๑๐๐
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗	๔.๖๗
เอกชน/ค้าขาย,ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๒๕.๓๒
เกษตรกร	๗๐	๔๖.๖๗
รับจ้างทั่วไป	๒๕	๑๖.๖๗
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๖.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

อภิปรายผล

๑. เพศ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๓
๒. อายุ: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๗
๓. สถานภาพ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐
๔. การศึกษา : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๔
๕. อาชีพหลัก : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนจากการรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	มาก	๑๒๗	๘๔.๖๗
	ปานกลาง	๑๕	๑๐.๐๐
	น้อย	๘	๕.๓๓
	รวม	๑๕๐	๑๐๐
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว	มาก	๑๓๐	๘๖.๖๗
	ปานกลาง	๑๗	๑๑.๓๔
	น้อย	๓	๒.๐๐
	รวม	๑๕๐	๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ๓. การให้บริการเป็นลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	มาก	๑๓๒	๘๘.๐๐
	ปานกลาง	๑๘	๑๒.๐๐
	น้อย	-	-
	รวม	๑๕๐	๑๐๐
๔. ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	มาก	๑๓๘	๙๒.๐๐
	ปานกลาง	๙	๖.๐๐
	น้อย	๓	๒.๐๐
	รวม	๑๕๐	๑๐๐



อภิปรายผล

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เกิดความคล่องตัว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๗
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗
๓. การให้บริการเป็นลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
๔. ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	มาก	๑๓๖	๙๐.๖๗
	ปานกลาง	๑๑	๗.๓๓
	น้อย	๓	๒.๐๐
รวม		๑๕๐	๑๐๐
๒. ความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	มาก	๑๔๐	๙๓.๓๔
	ปานกลาง	๑๐	๖.๖๖
	น้อย	-	-
รวม		๑๕๐	๑๐๐

อภิปรายผล

๑. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗
๒. ความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔



ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ความสะดวกรวดเร็ว/การต้อนรับ การแนะนำของเจ้าหน้าที่	พอใจ	๑๓๘	๙๒.๐๐
	ไม่พอใจ	๑๒	๘.๐๐
รวม		๑๕๐	๑๐๐
๒. การพึงพอใจในระบบการจ่ายเงิน แบบโอนเงินเข้าบัญชี	พอใจ	๑๓๕	๙๐.๐๐
	ไม่พอใจ	๑๕	๑๐.๐๐
รวม		๑๕๐	๑๐๐

อภิปรายผล

๑. ความสะดวกรวดเร็ว/การต้อนรับการแนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจ ร้อยละ ๙๒.๐๐ และบางส่วนไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ เนื่องจากบางรายนำเอกสารมายื่นไม่ครบจึงทำให้เกิดความล่าช้า
๒. การพึงพอใจในระบบการจ่ายเงินแบบโอนเงินเข้าบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถาม
๓. ถ้าม พพอใจร้อยละ ๙๐.๐๐และมีบางส่วนไม่พอใจ ร้อยละ ๑๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นในภาพรวมของการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๘๖.๗๘ มีความเห็นในภาพรวมของการให้บริการด้านการจัดสวัสดิการสังคม ว่าเหมาะสมดีแล้ว และร้อยละ ๙.๑๖ เหมาะสมในระดับปานกลาง และร้อยละ ๓.๔๕ ควรแก้ไขปรับปรุง

ข้อ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
๑.	อยากให้เจ้าหน้าที่นำเงินสดไปจ่ายให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่
๒.	อยากให้มีการร่วมกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อทำกิจกรรมต่างๆ
๓.	อยากให้มีการพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ



รายงานผล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้านภาษี



รายงานผล
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลควนกรด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ด้านภาษี

ผลการประเมิน

จากการประมวลผลแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านภาษี จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๕ ฉบับ สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๒	๔๓.๖๓
หญิง	๙๓	๕๖.๓๗
รวม	๑๖๕	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๗.๒๘
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕	๑๕.๑๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๖	๒๑.๘๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๙	๒๓.๖๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๓	๒๐.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๐	๑๒.๑๒
รวม	๑๖๕	๑๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๕	๙.๐๙
สมรส/อยู่ด้วยกัน	๑๑๙	๗๒.๑๒
หม้าย/แยกกันอยู่	๓๑	๑๘.๗๙
รวม	๑๖๕	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๙	๔๗.๘๘
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๘	๑๐.๙๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๐.๓๐
ปริญญาตรี	๒๕	๑๕.๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๖	๑๕.๗๖
รวม	๑๖๕	๑๐๐
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๖.๓๗
เอกชน/ค้าขาย,ธุรกิจส่วนตัว	๓๐	๑๘.๑๙
เกษตรกร	๖๙	๔๑.๘๐
รับจ้างทั่วไป	๒๘	๑๖.๙๗
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๖.๖๗
รวม	๑๖๕	๑๐๐

อภิปรายผล

๑. เพศ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๗
๒. อายุ: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๔
๓. สถานภาพ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๒
๔. การศึกษา : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๘
๕. อาชีพหลัก : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๐



ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนจากการรับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว	มากที่สุด	๔๘	๒๙.๐๘
	มาก	๖๕	๓๙.๔๐
	ปานกลาง	๓๕	๒๑.๒๒
	น้อย	๑๗	๑๐.๓๐
	น้อยที่สุด	-	-
รวม		๑๖๕	๑๐๐
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ รวดเร็ว	มากที่สุด	๕๕	๓๓.๓๔
	มาก	๖๙	๔๑.๘๒
	ปานกลาง	๓๙	๒๓.๖๔
	น้อย	๑	๐.๖๐
	น้อยที่สุด	๑	๐.๖๐
รวม		๑๖๕	๑๐๐
๓. การให้บริการเป็นลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	มากที่สุด	๔๓	๒๖.๐๖
	มาก	๗๘	๔๗.๒๘
	ปานกลาง	๓๘	๒๓.๐๒
	น้อย	๖	๓.๖๔
	น้อยที่สุด	-	-
รวม		๑๖๕	๑๐๐
๔. ความกระตือรือร้น ความเต็มใจใน การให้บริการ การให้คำแนะนำของ เจ้าหน้าที่	มากที่สุด	๗๐	๔๒.๔๒
	มาก	๖๔	๓๘.๗๘
	ปานกลาง	๒๒	๑๓.๓๔
	น้อย	๙	๕.๔๖
	น้อยที่สุด	-	-
รวม		๑๖๕	๑๐๐



อภิปรายผล

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เกิดความคล่องตัว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๐
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๒
๓. การให้บริการเป็นลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๘
๔. ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	มากที่สุด	๘๙	๕๓.๙๔
	มาก	๖๕	๓๙.๔๐
	ปานกลาง	๑๑	๖.๖๖
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
รวม		๑๖๕	๑๐๐
๒. ความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ	มากที่สุด	๑๐๑	๖๑.๒๒
	มาก	๕๙	๓๕.๗๖
	ปานกลาง	๕	๓.๐๓
	น้อย	-	-
	น้อยที่สุด	-	-
รวม		๑๖๕	๑๐๐

อภิปรายผล

๑. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๔
๒. ความพร้อมด้านอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๒

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นในภาพรวมของการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ ๗๙.๑๓ มีความเห็นในภาพรวมของการให้บริการด้านภาษี ว่าเหมาะสมดีแล้ว และร้อยละ ๑๘.๖๕ เหมาะสมในระดับปานกลาง และร้อยละ ๒.๒๒ ควรแก้ไขปรับปรุง ในการส่งจดหมายเรื่องหนังสือเตือนผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่เกิดความล่าช้า เนื่องจากบ้านสถานที่ที่จัดส่งไม่ตรงกับผู้รับ

ชื่อ	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
๑.	อยากให้มีการลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บภาษีให้กับประชาชนเป็นประจำทุกปี