

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอปีน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
(ช่วงเดือนพฤษภาคม – เดือนกันยายน 2561)**

องค์การบริหารส่วนตำบลอปีน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอปีน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอปีน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม 21 ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอปีน ควรปรับปรุงด้านใด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 11 คน เพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 และ ร้อยละ 47.62 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมาขอรับบริการเพื่อยังคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.06 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.26 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 9.53 การชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 9.53 การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร คิดเป็นร้อยละ 4.77 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.76 และการใช้ Internet คิดเป็นร้อยละ 4.76

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.39	87.80
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	14	3	4			4.47	89.40
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	15	1	5			4.47	89.40
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	9	8	5			4.37	87.40
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	7	12	2			4.25	85.00
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.32	86.40
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	7	10	4			4.14	82.80
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	12	6	3			4.43	88.60
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	8	12	1			4.33	86.60
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	11	7	3			4.38	87.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.50	89.95
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	15	2	4			4.52	90.40
2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	11	6	4			4.33	86.60
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	15	3	3			4.57	91.40
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	14	5	2			4.57	91.40
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.40	88.05

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก โดยผลประเมินด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.39 อยู่ในระดับมาก ด้านที่ 2 กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.32 อยู่ในระดับมาก และด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.50 อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	87.80
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.32	86.40
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	89.95
รวมผลคะแนน	4.40	88.05

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ 91 – 100	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ 71 – 90	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ 51 – 70	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ 31 – 50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ 21 – 30	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 4 ทานคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ควรปรับปรุงด้านใด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ปรับปรุงด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 27.78

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
(ช่วงเดือนตุลาคม 2560 – เดือนเมษายน 2561)

องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอโศก หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอโศก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม 63 ราย สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ควรปรับปรุงด้านใด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 33 คน เพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 และ ร้อยละ 47.62 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมาใช้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 34.92 รองลงมาคือการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 31.75 การขอเบี้ยยังชีพคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 12.70 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.17 การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 1.59 และการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.59

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ควร ปรับปรุง		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.27	85.45
1.เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	49	12	2			4.75	95.00
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	42	18	3			4.61	92.20
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	37	22	4			3.26	65.20
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	33	27	3			4.47	89.40
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.37	87.40
1.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	24	36	3			4.33	86.60
2.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	39	19	5			4.54	90.80
3.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	28	30	5			4.36	87.20
4.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	24	31	8			4.25	85.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.44	88.75
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	36	21	6			4.48	89.60
2.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	27	27	9			4.28	85.60
3.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	36	20	7			4.46	89.20
4.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	38	20	5			4.53	90.60
ผลคะแนนความพึงพอใจ						4.36	87.20

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมาก โดยผลประเมินด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.27 อยู่ในระดับมาก ด้านที่ 2 กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.37 อยู่ในระดับมาก และด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44 อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	85.45
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.37	87.40
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	88.75
รวมผลคะแนน	4.36	87.20

หมายเหตุ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

ร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละ 91 – 100	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ร้อยละ 71 – 90	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ร้อยละ 51 – 70	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ร้อยละ 31 – 50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ร้อยละ 21 – 30	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 4 ทานคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอปีน ควรปรับปรุงด้านใด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ปรับปรุงด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 30.16