

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560  
(ช่วงเดือนพฤษภาคม - เดือนกันยายน 2560)

\*\*\*\*\*

องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอโศก หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอโศก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น 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 องค์การบริหารส่วนตำบลอโศก 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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมาขอรับบริการเบี่ยงคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.06 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.26 การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน 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		
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.39</b>	<b>87.80</b>
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
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.32</b>	<b>86.40</b>
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
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.50</b>	<b>89.95</b>
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
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>						<b>4.40</b>	<b>88.05</b>

### 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 ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอโศก ควรปรับปรุงด้านใด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ปรับปรุงด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 27.78

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลปิ๋น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**

องค์การบริหารส่วนตำบลปิ๋น ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ๋น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปิ๋น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ**

ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน)

ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ

โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ

ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)

**ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ      | <input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ              |
| <input type="radio"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                 |
| <input type="radio"/> การใช้ Internet ตำบล             | <input type="radio"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์         |
| <input type="radio"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร        | <input type="radio"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า          |
| <input type="radio"/> การออกแบบบ้านเพื่อประชาชน        | <input type="radio"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="radio"/> การออกแบบอาคาร                   | <input type="radio"/> การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร   |
| <input type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน     | <input type="radio"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ   |
| <input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย                  | <input type="radio"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก      |
| <input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่          | <input type="radio"/> อื่น ๆ                                     |

**ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    ควรปรับปรุง

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	○	○	○	○	○
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	○	○	○	○	○
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	○	○	○	○	○
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	○	○	○	○	○
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	○	○	○	○	○
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	○	○	○	○	○
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	○	○	○	○	○
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	○	○	○	○	○
<b>ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอปีน ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>					
<input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน					
<input type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน					
<input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร					
<input type="checkbox"/> ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา					
<input type="checkbox"/> ด้านบริการการรับชำระภาษี					
<input type="checkbox"/> ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร					
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)					
ข้อเสนอแนะ					
.....					
.....					
.....					