

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา  
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา ได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว ในการเข้ารับบริการ ซึ่งจะสอบถามใน ๓ ด้าน ดังนี้ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ ว่าได้รับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา จึงได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมา เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงในแต่ละด้านให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และเพื่อให้มีประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานราชการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด โดยกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชน ผู้ที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา จำนวน ๕๐ คน มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ สรุปผล เพื่อนำมาผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในการบริการจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๕	๕๐
หญิง	๒๕	๕๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีจำนวนเท่ากับเพศชาย

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

### ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	๔	๘
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (วาทภัย)	๒	๔
๓. การใช้บริการ อินเทอร์เน็ต	-	-
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๑๐
๕. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
๖. การออกแบบอาคาร	-	-
๗. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-
๘. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-	-
๙. การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	-	-
๑๐. การขออนุญาตฆ่าสัตว์นอกโรงฆ่าสัตว์	-	-
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๒๐
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	-
๑๓. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
๑๔. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
๑๕. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-	-
๑๖. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
๑๗. การชำระภาษีป้าย	๕	๑๐
๑๘. การลงทะเบียนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๗	๑๔
๑๙. การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ฯ	-	-
๒๐. อื่นๆ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๒	๒๔
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔ คือเรื่องอื่นๆ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รองลงมา คิดเป็นร้อยละ ๒๐ คือเรื่อง การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

**ตารางที่ ๓** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย	๒๗	๑๒	๑๐	๑	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว	๖	๓๔	๑๐	-	-	๓.๙๒	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔	๑๕	๑๑	-	-	๔.๐๔	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๑	๑๕	๑๔	-	-	๔.๑๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๖	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๓.๑๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๑๖$ ) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย ( $\bar{X} = ๔.๓๐$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว ( $\bar{X} = ๓.๙๒$ )

**ตารางที่ ๔** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ตาเสา อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย	๑๔	๒๓	๑๒	๑	-	๔.๐๐	มาก
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๒๐	๑๙	๑๑	-	-	๔.๑๘	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน	๒๒	๑๗	๑๑	-	-	๔.๒๒	มากที่สุด
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕	๑๒	๑๒	๑	-	๔.๒๒	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๖	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๓.๑๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอยะรัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๑๖$ ) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ ) และข้อ ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ ๑. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ )

**ตารางที่ ๕** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม บริการผู้มารับบริการ	๒๕	๑๗	๘	-	-	๔.๓๔	มากที่สุด
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖	๓๕	๙	-	-	๓.๙๔	มาก
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๒๔	๑๗	๙	-	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๒๕	๑๘	๗	-	-	๔.๓๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๔	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๔.๗๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ ) คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ( $\bar{X} = ๔.๓๖$ ) รองลงมาคือ ข้อ ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มบริการผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๔$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = ๓.๙๔$ )

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา  
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

**ตารางที่ ๖** แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง ๓ ด้าน

ข้อ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๖	มากที่สุด	๘๓.๑๐
๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๖	มากที่สุด	๘๓.๑๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๔	มากที่สุด	๘๔.๗๐
รวม		๔.๑๘	มากที่สุด	๘๓.๖๓

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๑๘$ ) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๑๖$  และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๑๖$ )

หมายเหตุ : ใช้หลักเกณฑ์การประเมิน

๔.๐๑-๕.๐๐	ความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๑-๔.๐๐	ความพึงพอใจมาก
๒.๒๕-๓.๕๐	ความพึงพอใจปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	ความพึงพอใจน้อย
๐.๐-๑.๕๐	ความพึงพอใจควรปรับปรุง

**ตารางที่ ๗** ด้านที่ควรปรับปรุงในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา

ลำดับที่	ปรับปรุงในด้าน	จำนวน คะแนน	ร้อยละ
๑	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๘	๑๖
๒	ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๒	๒๔
๓	ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๒	๔
๔	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๒	๔
๕	ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๙	๑๘
๖	ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๓	๖
๗	ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๔	๒๘
๘	อื่นๆ	-	-
รวมเฉลี่ย		๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ ความคิดเห็นในด้านที่ควรปรับปรุงในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาคือ ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน ๑๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และ ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยสุดคือ ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

**สรุปผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ และด้านที่ควรปรับปรุงในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, ไลน์ เป็นต้น

๒. ควรมีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการให้มีความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา

\*\*\*\*\*