

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ 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	๒๖	๕๒
หญิง	๒๔	๔๘
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่ขอรับบริการ

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

จากตารางที่ ๒ พบว่า เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔ คือเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา คิดเป็นร้อยละ ๑๘ คือเรื่องอื่นๆ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย	๑๗	๓๓	-	-	-	๔.๓๔	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว	๑๕	๓๔	๑	-	-	๔.๒๘	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๖	๓๓	๑	-	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖	๓๒	๒	-	-	๔.๒๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๓๐	มากที่สุด
ร้อยละ								๘๖

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๐$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๓๔$) รองลงมา คือ ข้อ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = ๔.๓๐$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำและเท่ากันคือ ข้อ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว ($\bar{X} = ๔.๒๘$) ข้อ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๒๘$)

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตาเสา อำเภอยะลา จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย	๑๕	๒๘	๖	๑	-	๔.๑๔	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๑๕	๓๐	๕	-	-	๔.๒๐	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน	๑๔	๓๒	๔	-	-	๔.๒๐	มากที่สุด
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๓	๓๒	๕	-	-	๔.๑๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๘	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๓.๕๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอยะลา จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = ๔.๒๐$) และข้อ ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๒๐$) รองลงมา คือ ข้อ ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๑๖$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ ๑. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = ๔.๑๔$)

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม บริการผู้มารับบริการ	๑๗	๒๙	๓	๑	-	๔.๒๔	มากที่สุด
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๕	๒๘	๖	๑	-	๔.๑๔	มากที่สุด
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๑๔	๓๓	๒	๑	-	๔.๒๐	มากที่สุด
๔	อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๓	๓๔	๒	๑	-	๔.๑๘	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๙	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๓.๘๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๙$) คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มบริการผู้มารับบริการ ($\bar{X} = ๔.๒๔$) รองลงมาคือ ข้อ ๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๒๐$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = ๔.๑๔$)

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง ๓ ด้าน

ข้อ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๐	มากที่สุด	๘๖
๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๘	มากที่สุด	๘๓.๕๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๙	มากที่สุด	๘๓.๘๐
รวม		๔.๒๒	มากที่สุด	๘๔.๔๗

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๒$) คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๔๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๓๐$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๘$)

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	๑๔	๒๘
๒	ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๐	๒๐
๓	ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๙	๑๘
๔	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๘	๑๖
๕	ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๔	๘
๖	ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๓	๖
๗	ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๒	๔
รวมเฉลี่ย		๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ ความคิดเห็นในด้านที่ควรปรับปรุงในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมาคือ ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน ๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และ ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยสุดคือ ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๔

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์**

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน) :
- ที่อยู่ของผู้ขอรับบริการ :
- เบอร์โทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ :
- ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ) :

ตอนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการเลือก)

<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
<input type="checkbox"/> การใช้บริการ อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	<input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
<input type="checkbox"/> การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	<input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
<input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร	<input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่	<input type="checkbox"/> การลงทะเบียนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
<input type="checkbox"/> การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ฯ
<input type="checkbox"/> การขออนุญาตฆ่าสัตว์นอกโรงฆ่าสัตว์	<input type="checkbox"/> อื่นๆ

ตอนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย					
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจน					
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มบริการผู้มารับบริการ					
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ					
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๔ : ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลตาเสาศควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

() ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
() ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
() ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
() ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
() ด้านบริการการรับชำระภาษี
() ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
() ด้านบริการขอรับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
() อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้
องค์กรบริหารส่วนตำบลตาเสา