

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา 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	๒๔	๔๘
หญิง	๒๖	๕๒
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒

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. การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทาง สาธารณะ	-	-
๑๐. การขออนุญาตฆ่าสัตว์นอกโรงฆ่าสัตว์	-	-
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๒๐
๑๒. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕	๑๐
๑๓. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
๑๔. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-	-
๑๕. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไขเลือดออก	-	-
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 อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย	๒๗	๑๒	๑๐	๑	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว	๖	๓๖	๗	๑	-	๓.๙๔	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๔	๑๖	๑๐	-	-	๔.๒๘	มากที่สุด
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๑	๑๖	๑๓	-	-	๔.๑๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๗	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๓.๔๐	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๗$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๓๐$) รองลงมา คือ ข้อ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = ๔.๒๘$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็ว ($\bar{X} = ๓.๙๔$)

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย	๑๔	๒๔	๑๑	๑	-	๔.๐๒	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๒๐	๑๙	๑๑	-	-	๔.๑๘	มากที่สุด
๓	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน	๒๒	๑๘	๑๐	-	-	๔.๒๔	มากที่สุด
๔	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕	๑๓	๑๒	-	-	๔.๒๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๑๘	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๓.๕๐	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๒๖$) และรองลงมา คือ ข้อ ๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน ($\bar{X} = ๔.๒๔$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ ๑. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = ๔.๐๒$)

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม บริการผู้มารับบริการ	๒๕	๑๖	๘	๑	-	๔.๓๐	มากที่สุด
๒	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๖	๓๔	๙	๑	-	๓.๙๐	มาก
๓	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	๒๔	๑๖	๑๐	-	-	๔.๒๘	มากที่สุด
๔	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๒๕	๑๗	๘	-	-	๔.๓๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๒๑	มากที่สุด
ร้อยละ							๘๔.๑๐	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$) คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ ๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = ๔.๓๔$) รองลงมาคือ ข้อ ๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม บริการผู้มารับบริการ ($\bar{X} = ๔.๓๐$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = ๓.๙๐$)

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตาเสา อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง ๓ ด้าน

ข้อ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ผลลัพธ์	คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๗	มากที่สุด	๘๓.๔๐
๒	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๘	มากที่สุด	๘๓.๕๐
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๑	มากที่สุด	๘๔.๑๐
	รวม	๔.๑๘	มากที่สุด	๘๓.๖๗

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา อำเภอ
ห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๒๑$) รองลงมา คือ ด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๘$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๗$)

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	๙	๑๘
๒	ด้านบริการการรับชำระภาษี	๑๐	๒๐
๓	ด้านบริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	๔	๘
๔	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๐	๐
๕	ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๑	๒๒
๖	ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๓	๖
๗	ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๓	๒๖
รวมเฉลี่ย		๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ ความคิดเห็นในด้านที่ควรปรับปรุงในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมาคือ ด้านด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน ๑๑ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และ ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ และด้านที่ควรปรับปรุงในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์, เฟสบุ๊ก, ไลน์ เป็นต้น

๒. ควรมีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ในแต่ละส่วนราชการให้มีความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลตาเสา
