

ความพึงพอใจการให้บริการ ได้มีการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดจำนวน ๕๐ ชุด และได้แบบสำรวจกลับคืนมา จำนวน ๓๔ ชุด โดยผลสรุปการสำรวจได้แยกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ
๒. อายุ
๓. อาชีพ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
๒. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๔. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
๕. การใช้ Internet ตำบล
๖. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์
๗. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
๘. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
๙. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
๑๐. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
๑๑. การออกแบบอาคาร
๑๒. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
๑๓. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๑๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๑๕. การชำระภาษีป้าย
๑๖. การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๑๗. การชำระภาษีบำรุงท้องที่
๑๘. อื่น ๆ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ควรปรับปรุงด้านใด

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

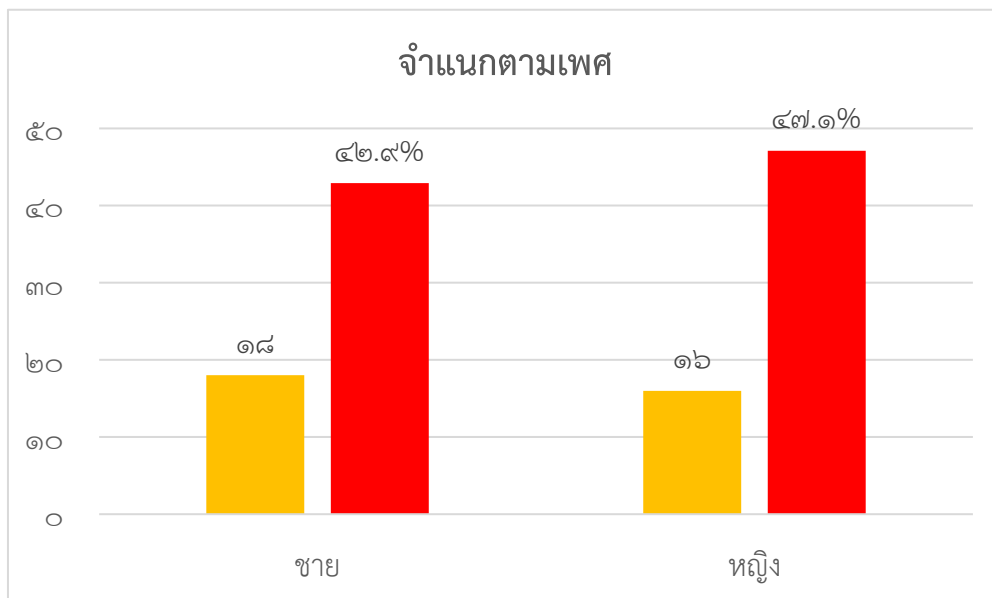
- ๕. ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ๖. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- ๗. อื่น ๆ (ระบุ)

โดยมีรายละเอียดผลการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ตารางที่ ๑ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

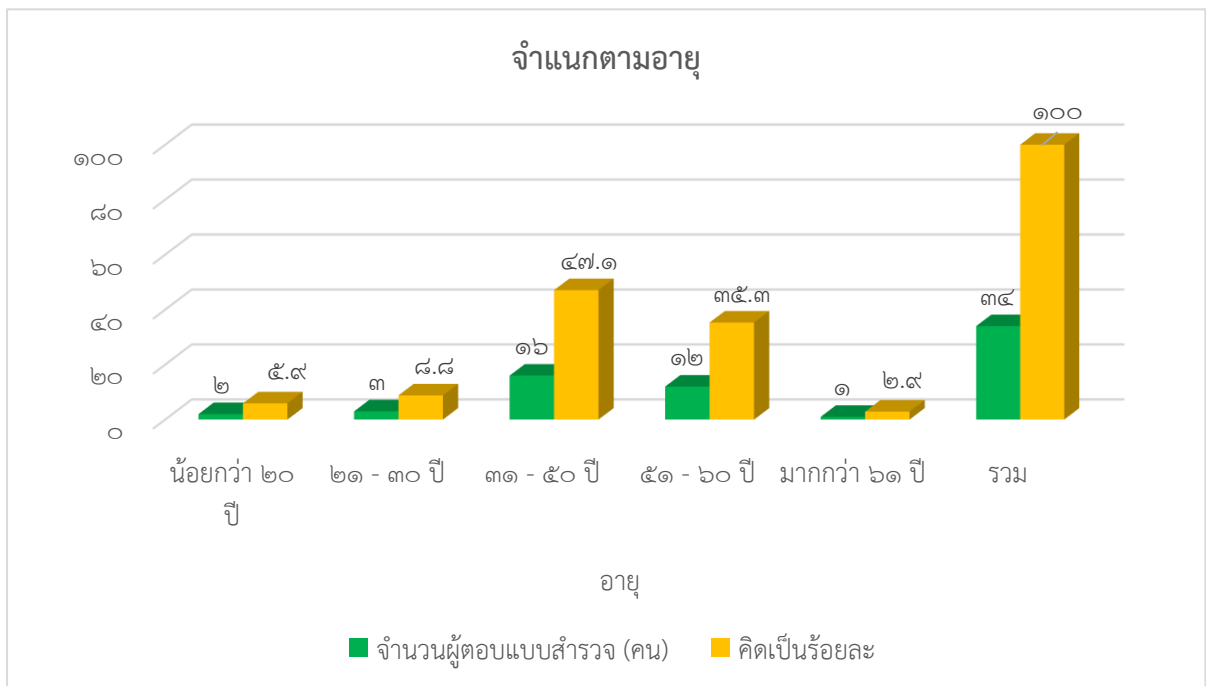
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๘	๕๒.๙
	หญิง	๑๖	๔๗.๑
	รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐



จากตารางที่ ๑ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจะเป็นเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑

ตารางที่ ๒ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

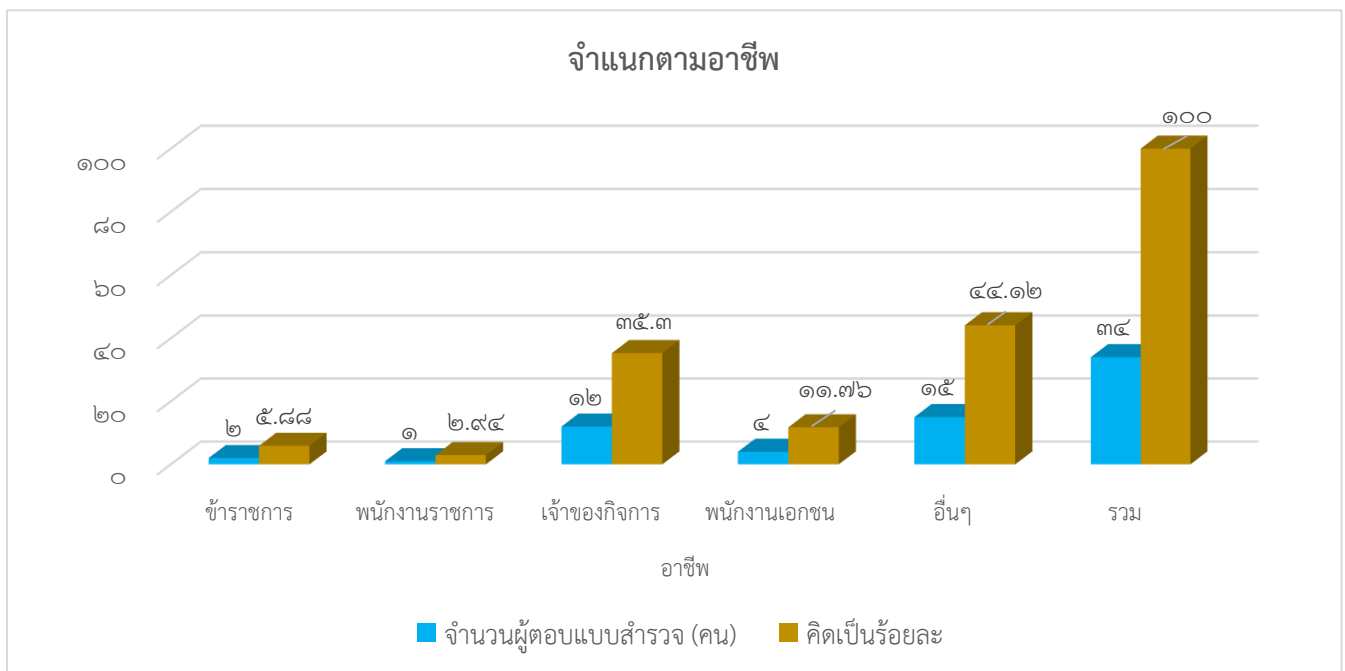
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อายุ	น้อยกว่า ๒๐ ปี	๒	๕.๙
	๒๑ - ๓๐ ปี	๓	๘.๘
	๓๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๔๗.๑
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒	๓๕.๓
	มากกว่า ๖๑ ปี	๑	๒.๙
	รวม	๓๔	๑๐๐



จากตารางที่ ๒ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑ รองลงมาคือช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ และช่วงอายุ ๓๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อาชีพ	ข้าราชการ	๒	๕.๘๘
	พนักงานราชการ	๑	๒.๙๔
	เจ้าของกิจการ	๑๒	๓๕.๓๐
	พนักงานเอกชน	๔	๑๑.๗๖
	อื่นๆ	๑๕	๔๔.๑๒
	รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐



จากตารางที่ ๓ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่จะมีอาชีพ อื่นๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๒ รองลงมาคือเจ้าของกิจการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และพนักงานเอกชน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๔ สรุปข้อมูลเรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบ สำรวจ (คน)	คิดเป็นร้อย ละ
เรื่องที่ขอรับบริการ	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-	-
	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓	๘.๘๒
	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-	-
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	-	-
	การใช้ Internet ตำบล	-	-
	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรค เอดส์	-	-
	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	-	-
	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัข บ้า	-	-
	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-	-
	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก	-	-
	การออกแบบอาคาร	-	-
	การขอจัดตั้งสถานจำหน่าย อาหารและสะสมอาหาร	-	-
	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	-
	การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	-	-
	การชำระภาษีป้าย	๙	๒๖.๔๘
	การสมัครเข้าเรียนในศูนย์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา ท้องถิ่น	-	-
	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๖	๔๗.๐๕
	อื่น ๆ	๖	๑๗.๖๕
รวม	๓๔	๑๐๐.๐๐	

จากตารางที่ ๔ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจส่วนใหญ่ เรื่องที่ขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็น การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๕ รองลงมาคือ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๘ และอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๑๗ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๓๓ - ๔.๑๖	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๔๙ - ๓.๓๒	พึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๖๕ - ๒.๔๘	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐.๐๐ - ๑.๖๔	ควรปรับปรุง

ตารางที่ ๕ สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	(X)	S.D
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๐	๙	๑๐	๕	-	๘.๕	๒.๔
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑	๑๐	๙	๔	-	๘.๕	๓.๑
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๐	๑๓	๗	๔	-	๘.๕	๓.๙
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๖	๑๒	๕	๑	-	๘.๕	๖.๘
ค่าคะแนนรวม						๘.๕	๔.๐

จากตารางที่ ๕ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนรวม ๔.๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ตารางที่ ๖ สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	(X)	S.D
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๐	๑๑	๘	๕	-	๘.๕๐	๒.๖
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๖	๑๒	๕	๑	-	๘.๕๐	๖.๘
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๒	๑๕	๖	๑	-	๘.๕๐	๖.๒
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๐	๑๑	๙	๔	-	๘.๕๐	๓.๑
ค่าคะแนนรวม						๕.๘	๔.๗

จากตารางที่ ๖ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนรวม ๔.๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ตารางที่ ๗ สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	(X)	S.D
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๒	๑๓	๖	๓	-	๘.๕๐	๔.๘
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๓	๙	๑๑	๑	-	๘.๕๐	๕.๓
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๐	๑๒	๙	๓	-	๘.๕๐	๓.๙
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๑	๑๓	๕	๕	-	๘.๕๐	๔.๑
ค่าคะแนนรวม						๘.๕	๔.๕

จากตารางที่ ๗ จะพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากได้รับความพึงพอใจในภาพรวมของ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนรวม ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐