

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง จำนวน ๑๐๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	-
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	-
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	๓๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๕๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	-
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	-
การชำระภาษีป้าย	๑๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	-
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
อื่นๆ.....	
-บริการน้ำอุปโภคบริโภค	๓
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑๕
การออกแบบอาคาร	๑๕
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๓	๓.๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕	๓.๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖	๓.๒
ภาพรวม	๘๕.๑	๓.๒

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสงในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อ ตามลำดับ

๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๕	๓๐	๕	-	-
ร้อยละ	๖๕	๓๐	๕	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๓๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๔๕	๔๘	๗	-	-
ร้อยละ	๔๕	๔๘	๗	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๔๕ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๗ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๐	๒๖	๔	-	-
ร้อยละ	๗๐	๒๖	๔	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๒๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๔ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๔เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๕	๓๒	๓	-	-
ร้อยละ	๖๕	๓๒	๓	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๓๒ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๓ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐	๗๐	๒๐	-	-
ร้อยละ	๓๐	๗๐	๒๐	-	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๐ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๕	๑๘	๗	-	-
ร้อยละ	๗๕	๑๘	๗	-	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๑๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๗ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๐	๓๘	๒	-	-
ร้อยละ	๖๐	๓๘	๒	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๘ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙๐	๙	๑	-	-
ร้อยละ	๙๐	๙	๑	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ ๙ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๐	๑๘	๑๒	-	-
ร้อยละ	๗๐	๑๘	๑๒	-	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลางต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๑๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๒ มีความพึงพอใจน้อย

๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๕	๖๕	๑๐	-	-
ร้อยละ	๒๕	๖๕	๑๐	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๕ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๒๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๐ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๕	๓๘	๗	-	-
ร้อยละ	๕๕	๓๘	๕	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๓๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๗ มีความปานกลาง

๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๐	๑๘	๒	-	-
	๗๐	๑๘	๒	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสงควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๑ คน
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน ๒ คน
ด้านบริการการรับชำระภาษี	จำนวน ๒ คน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จำนวน ๑ คน
ด้านอื่นๆ (ระบุ).....	
บริการน้ำดื่ม	จำนวน ๑ คน
สถานที่จอดรถ	จำนวน ๑ คน
การประชาสัมพันธ์	จำนวน ๑ คน
