



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช**

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เพื่อการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความรวดเร็วในการบริการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้จัดทำแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ๒ โดยแจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ซึ่งแบบสอบถามนี้มี ๓ ตอนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ ๒ เรื่องขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อโครงการ โดยสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert Scale ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนน ๔	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนน ๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนน ๒	หมายถึง	พอใจน้อย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดไว้ดังนี้

๘๒ - ๑๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๖๖ - ๘๑	หมายถึง	ดี
๕๐ - ๖๕	หมายถึง	พอใช้
ต่ำกว่า ๔๙	หมายถึง	ต้องปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ (ท่านคิดว่า อบต.เมืองเดชมีอะไรที่ควรปรับปรุงด้านใด)

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

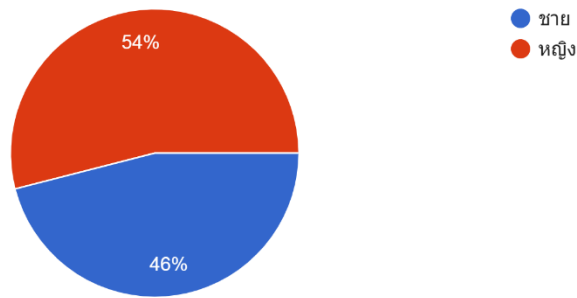
การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ จุดบริการกรอกแบบสอบถาม และนำมาแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้รับร่วมโครงการฯ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ และนำร้อยละไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กำหนดไว้ และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆวิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔. ผลการศึกษา

ตารางที่ ๑ กราฟแท่งแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

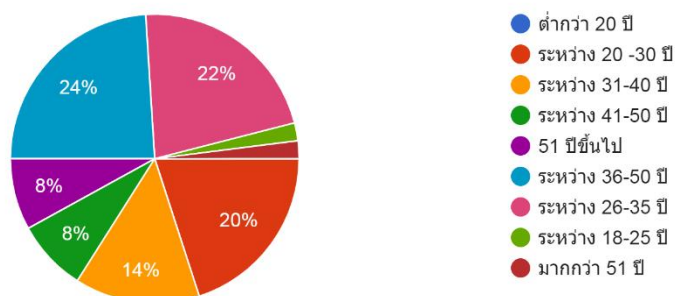
เพศ
คำตอบ 50 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

ตารางที่ ๒ กราฟวงกลมแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

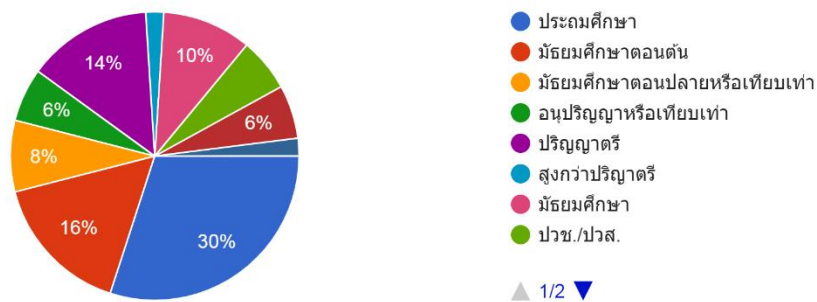
อายุ
คำตอบ 50 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุระหว่าง ๓๖-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐, รองลงมา ระหว่างอายุ ๒๖-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒, อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐, อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐, อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐, ช่วงอายุที่ตอบแบบถามสอบน้อยที่สุด ต่ำกว่า ๒๐ ปี

ตารางที่ ๓ กราฟวงกลมแสดงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

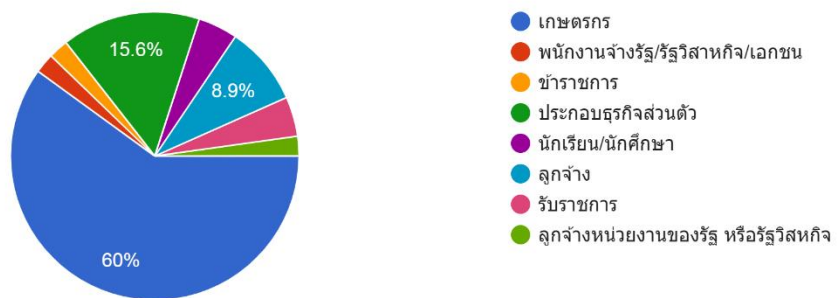
การศึกษา
คำตอบ 50 ข้อ



จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ อบต.เมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐, รองลงมา ระดับชั้นมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐, ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐, ระดับชั้นมัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐, ระดับชั้นอนุปริญญาหรือเทียบเท่า เป็นร้อยละ ๖.๐๐, ระดับชั้นที่ตอบแบบถามสอบน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ ๔ กราฟวงกลมแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ
คำตอบ 45 ข้อ

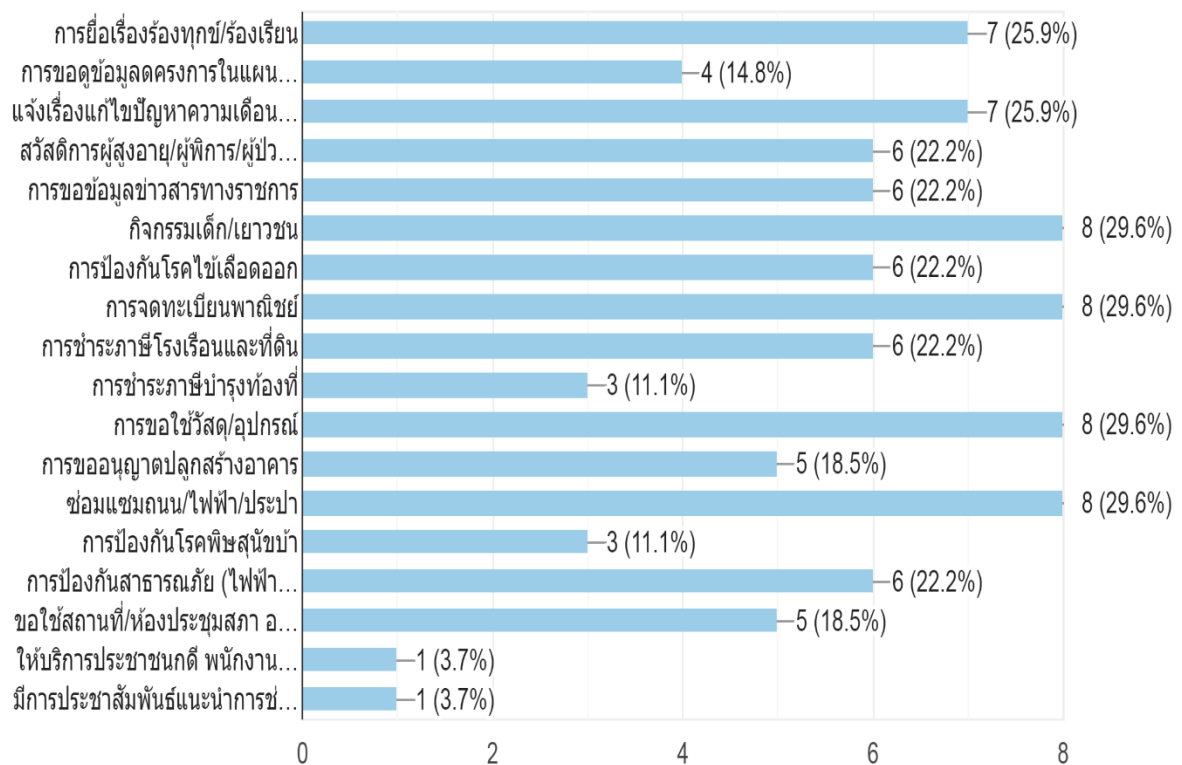


จากการตอบแบบสอบถามประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐, รองลงประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๐, ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางแสดงสถิติจำนวนคนที่รับบริการในแต่ละเรื่อง

คำตอบ 27 ข้อ

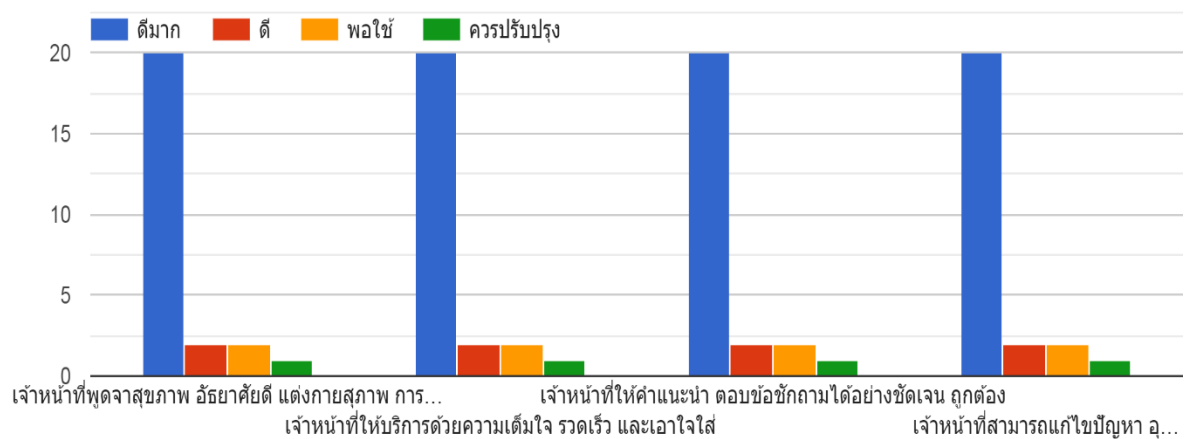


ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดของประชาชนผู้มาติดต่อรับราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช แยกออกเป็นแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ระดับความพึงพอใจ
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๗๘.๐๐	๘.๐๐	๘.๐๐	๒.๐๐	ดี
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	๗๘.๐๐	๘.๐๐	๘.๐๐	๒.๐๐	ดี
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๗๘.๐๐	๘.๐๐	๘.๐๐	๒.๐๐	ดี
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมาไม่บิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	๗๘.๐๐	๘.๐๐	๘.๐๐	๒.๐๐	ดี
ระดับความพึงพอใจ					ดี
ร้อยละ					๗๘.๐๐

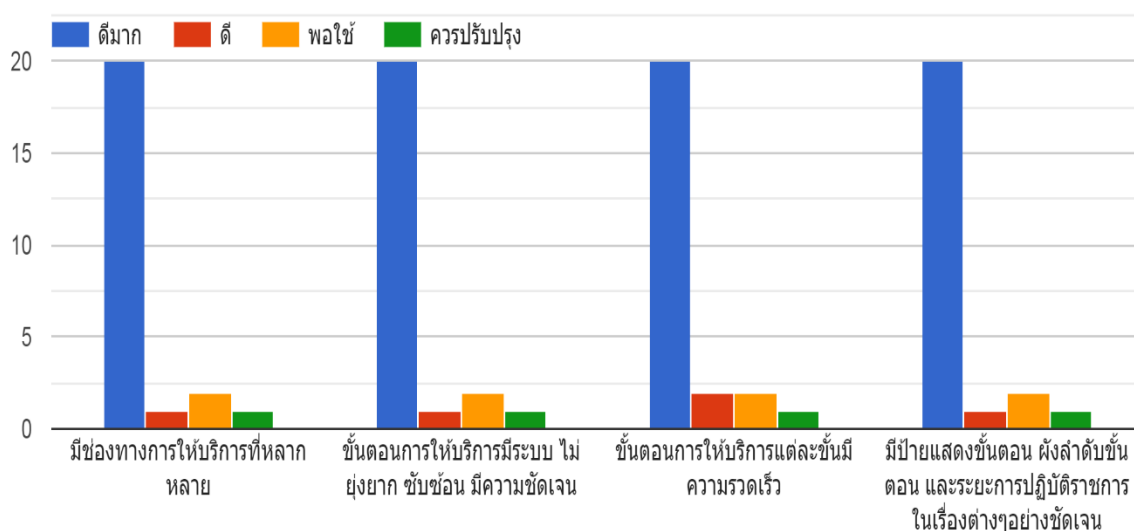
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



๓.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๖.๐๐	๒.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๐๐	ดีมาก
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๘๖.๐๐	๒.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๐๐	ดีมาก
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละชั้นมีความรวดเร็ว	๘๐.๐๐	๘.๐๐	๘.๐๐	๔.๐๐	ดีมาก
๒.๔ มีป้ายแสดงขั้นตอน ผังลำดับขั้นตอน และระยะการปฏิบัติราชการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๘๔.๐๐	๔.๐๐	๘.๐๐	๔.๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจ					ดีมาก
ร้อยละ					๘๔.๐๐

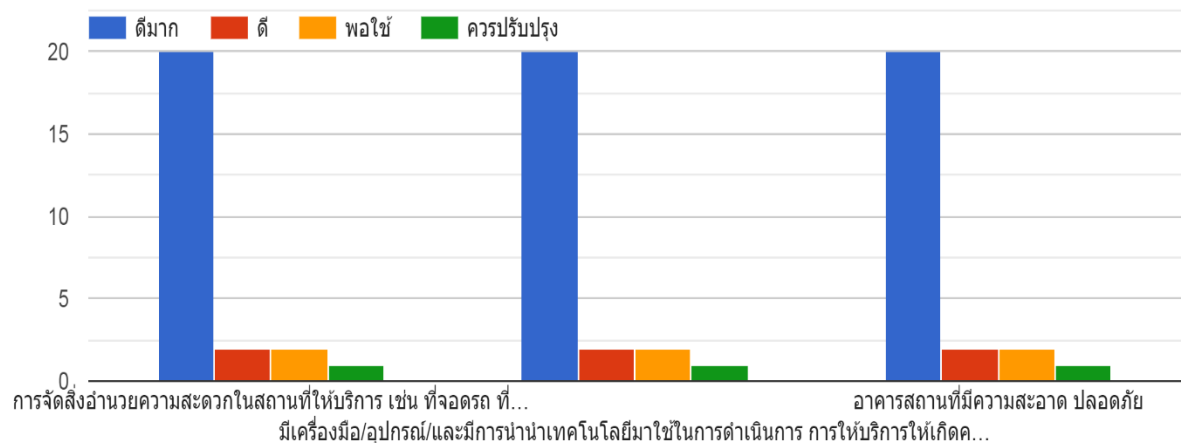
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น - ที่จอดรถ - ที่นั่งรอรับบริการ - ที่บริการน้ำดื่ม - ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ - ห้องน้ำ	๗๘.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๐๐	ดี
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๗๘.๐๐	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๒.๐๐	ดี
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๐.๐๐	๘.๐๐	๘.๐๐	๔.๐๐	ดี
ระดับความพึงพอใจ					ดี
ร้อยละ					๗๘.๖๗

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุป การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้ประชาชน

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๒

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้พนักงานของ อบต.เมืองเดช มีชุดที่เป็นยูนิฟอร์มของตัวเอง
๒. พนักงานต้อนรับด้วยวาจาสุภาพและมีอัธยาศัยดี
๓. ได้รับความสะดวกสบายตามสมควร