

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง
ประจำปีงบประมาณ 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง จำนวน 112 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
● สำนักปลัด อบต.	
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	0
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	14
การใช้อินเทอร์เน็ต ตำบล	0
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	55
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	14
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	0
การขอรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	0
การขอรับเงินจัดการศพผู้สูงอายุฯ	0
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0
อื่นๆ	0
● กองคลัง	
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	0
การชำระภาษีป้าย	10
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	0
การขอประกอบกิจการ/จดทะเบียน	0
อื่นๆ	0
● กองช่าง	
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	19
การขอแบบบ้าน	0
การออกแบบอาคาร	0
อื่นๆ	0
● กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	
การสมัครเข้าเรียน ศพด.	0
อื่นๆ	0

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ในภาพรวมและรายด้าน

การหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ หาได้โดยการเฉลี่ยจากค่าน้ำหนักของข้อมูลที่ได้ เพราะข้อมูลที่ได้มีน้ำหนักต่างกัน จึงต้องใช้สูตรจากการคำนวณทางสถิติ คือ

$$\text{Mean } x = (w_1x_1 + w_2x_2 + w_3x_3 + \dots + w_nx_n) / n$$

ค่าระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด มีค่าเป็น 5

มาก มีค่าเป็น 4

ปานกลาง มีค่าเป็น 3

น้อย มีค่าเป็น 2

ควรปรับปรุง มีค่าเป็น 1

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.57	4.68
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.62	4.68
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.97	4.70
ภาพรวม	93.72	4.69

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลงในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 93.72 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 93.97 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.62 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง มีความพึงพอใจร้อยละ 93.57 และ

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ,เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม,เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	75	37	-	-	-
ร้อยละ	66.96	33.04	-	-	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.96 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย และร้อยละ 33.04 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	80	32	-	-	-
ร้อยละ	71.43	28.57	-	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.43 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และร้อยละ 28.57 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	72	40	-	-	-
ร้อยละ	64.29	35.71	-	-	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.29 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ และร้อยละ 35.71 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	77	35	-	-	-
ร้อยละ	68.75	31.25	-	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.75 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และร้อยละ 31.25 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	71	41	-	-	-
ร้อยละ	63.39	36.61	-	-	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.39 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และร้อยละ 36.61 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	85	27	-	-	-
ร้อยละ	75.89	24.11	-	-	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.89 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน และร้อยละ 24.11 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	79	33	-	-	-
ร้อยละ	70.54	29.46	-	-	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.54 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และร้อยละ 29.46 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	70	42	-	-	-
ร้อยละ	62.50	37.50	-	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.50 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และร้อยละ 37.50 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย, มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม, การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ตามลำดับ

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	82	30	-	-	-
ร้อยละ	73.21	26.79	-	-	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.21 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ และร้อยละ 26.79 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	73	39	-	-	-
ร้อยละ	65.18	34.82	-	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.18 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และร้อยละ 34.82 มีความพึงพอใจมากตามลำดับ

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	70	42	-	-	-
ร้อยละ	62.50	37.50	-	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.50 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม และร้อยละ 37.50 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

3.4 อาคารสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	88	24	-	-	-
ร้อยละ	78.57	21.43	-	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 112 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.57 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และร้อยละ 21.43 มีความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลงควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มี
