สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงาน
และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
****

แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการประชาชน ณ จุดบริการ โดยสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด จำนวน ๕๐ ราย แยกเป็นงานบริการ ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวนคน
สำนักปลัด	
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ	๕
เงินอุดหนุนเลี้ยงบุตร	๑๐
ขอข้อมูลข่าวสาร	๓
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ	๗
กองคลัง	
งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	๑๒
การขออนุญาต/จดทะเบียนต่างๆ	๖
กองช่าง	
งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อ/ถอน อาคาร	๕
แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๒
ขออนุญาตใช้น้ำประปา	-
รวม	**๕๐**

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวนผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนความเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หรือ ร้อยละ ๙๐ - ๑๐๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนความเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หรือ ร้อยละ ๘๐ - ๘๙ หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนความเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หรือ ร้อยละ ๗๐ - ๗๙ หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนความเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หรือ ร้อยละ ๖๐ - ๖๙ หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนความเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หรือ ร้อยละ ๕๐ - ๕๙ หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

/ตอนที่๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
➢ ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
➢ หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
๒.ระดับการศึกษา		
➢ ประถมศึกษา	๓๐	๖๐.๐๐
➢ มัธยมศึกษา	๑๑	๒๒.๐๐
➢ ปริญญาตรี	๙	๑๘.๐๐
➢ สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
๓.งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด		
➢ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ	๕	๑๐.๐๐
➢ เงินอุดหนุนเลี้ยงบุตร	๑๐	๒๐.๐๐
➢ ขอข้อมูลข่าวสาร	๓	๖.๐๐
➢ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ	๗	๑๔.๐๐
➢ งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	๑๒	๒๔.๐๐
➢ การขออนุญาต/จดทะเบียนต่างๆ	๖	๑๒.๐๐
➢ งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อ/ถอน อาคาร	๕	๑๐.๐๐
➢ แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๒	๔.๐๐
➢ ขออนุญาตใช้น้ำประปา	-	-

/ตอนที่๒

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมดังนี้

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๒๔	๘๔.๘๐	พึงพอใจมาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๔	๘๔.๘๐	พึงพอใจมาก
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	พึงพอใจมาก
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๐	๘๖.๐๐	พึงพอใจมาก
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๓๔	๘๖.๘๐	พึงพอใจมาก
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พึงพอใจมาก
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจมาก
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๘	พึงพอใจมาก
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๔๒	๘๘.๔๐	พึงพอใจมาก
รวม		**๔.๓๖**	**๘๗.๒๐**	**พึงพอใจมาก**

ผลวิเคราะห์ภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดในภาพรวม **อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\overline{X}$ = ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐)**

/จำแนกเป็นงาน

จำแนกเป็นงานบริการต่างๆ ดังนี้

๑.งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๔๐	๘๘.๐๐
ภาพรวม		**๔.๗๑**	**๙๔.๒๐**

งานเงินอุดหนุนเลี้ยงบุตร

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๘๐	๗๖.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๒๐	๘๔.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๑๐	๘๒.๐๐
ภาพรวม		**๔.๑๐**	**๘๒.๐๐**

/ขอข้อมูล

ขอข้อมูลข่าวสาร

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๕.๐๐	๑๐๐.๐๐
ภาพรวม		**๔.๗๓**	**๙๔.๖๐**

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๒๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๔๒	๘๘.๔๐
ภาพรวม		**๔.๔๐**	**๘๘.๐๐**

/งานจัดเก็บ

งานจัดเก็บรายได้/ภาษี

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๒๕	๘๕.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	๘๖.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๓๓	๘๖.๐๐
ภาพรวม		**๔.๓๖**	**๘๗.๒๐**

การอนุญาต/จดทะเบียนต่างๆ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
ภาพรวม		**๔.๓๘**	**๘๗.๖๐**

/การขออนุญาต

การอนุญาตก่อสร้าง/รื้อ/ถอนอาคาร

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๘๐	๗๖.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๘๐	๗๖.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๘๐	๗๖.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
ภาพรวม		**๓.๙๓**	**๗๘.๖๐**

แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓.๖๖	๗๓.๒๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
ภาพรวม		**๔.๐๐**	**๘๖.๖๐**

/ขออนุญาต

ขออนุญาตใช้น้ำประปา

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	-	-
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	-	-
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	-	-
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	-	-
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	-	-
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	-	-
ภาพรวม		**-**	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

(งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ)

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีให้ความสะดวกสบาย

- ดีมาก

(งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ)

- อบต.ท่าลาดบริการดีมาก