

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการต่อการดำเนินงาน  
และการให้บริการโดยการลดขั้นตอนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการประชาชน ณ จุดบริการ โดยสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๑ ราย แยกเป็นงานบริการ ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวนคน
<b>สำนักปลัด</b>	
เบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ	๖
เงินอุดหนุนเลี้ยงบุตร	๑๕
ขอข้อมูลข่าวสาร	๒
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ	๗
<b>กองคลัง</b>	
งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	๕
การขออนุญาต/จดทะเบียนต่างๆ	๔
<b>กองช่าง</b>	
งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อ/ถอน อาคาร	๖
แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๔
ขออนุญาตใช้น้ำประปา	๒
<b>รวม</b>	<b>๖๑</b>

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยกำหนดเกณฑ์การแปล  
ความหมายค่าเฉลี่ย 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

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>๑.เพศ</b>		
➤ ชาย	๒๐	
➤ หญิง	๓๑	
<b>๒.อายุ</b>		
➤ ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๙	
➤ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑	
➤ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	
➤ มากกว่า ๕๐ ปี	๑๕	
<b>๓.ระดับการศึกษา</b>		
➤ ประถมศึกษา	๓๑	
➤ มัธยมศึกษา	๒๐	
➤ ปวช/ปวส.	๙	
➤ ปริญญาตรี	๑	
➤ สูงกว่าปริญญาตรี	-	
<b>๔.งานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด</b>		
➤ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ	๖	
➤ เงินอุดหนุนเลี้ยงบุตร	๑๕	
➤ ขอข้อมูลข่าวสาร	๒	
➤ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือต่างๆ	๗	
➤ งานจัดเก็บรายได้/ภาษี	๔	
➤ การขออนุญาต/จดทะเบียนต่างๆ	๕	
➤ งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อ/ถอน อาคาร	๖	
➤ แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๔	
➤ ขออนุญาตใช้น้ำประปา	๒	

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมดังนี้

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๑๘	๘๓.๖๐	พึงพอใจมาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	พึงพอใจมาก
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๘๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๔	๘๔.๘๐	พึงพอใจมาก
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๒	๙๐.๔๐	พึงพอใจมากที่สุด
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	พึงพอใจมาก
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๑	๘๔.๒๐	พึงพอใจมาก
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔๐	พึงพอใจมาก
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจมาก
รวม		๔.๓๐	๘๖.๐๐	พึงพอใจมาก

ผลวิเคราะห์ภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาดในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๐$  คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐)

## จำแนกเป็นงานบริการต่างๆ ดังนี้

### ๑.งานเบี่ยงชีผู้สูงอายุ/พิการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๖๖	๗๗.๖๖
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๖	๗๗.๖๖
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๗๗.๖๖
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๖	๗๗.๖๖
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๐	๗๕.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๐	๖๖.๖๖
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	๗๕.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๘๓	๘๐.๕๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๘๓	๘๐.๕๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๔.๕๘</b>	<b>๗๑.๖</b>

### งานเงินอุดหนุนเลี้ยงบุตร

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๓๓	๘๖.๖๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๔.๓๕</b>	<b>๘๗.๐๐</b>

### ขอข้อมูลข่าวสาร

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๐	๙๐.๐๐
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	๔.๐๐	๘๐.๐๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๔.๒๗</b>	<b>๘๕.๔๐</b>

### งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ร้องเรียนร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๔	๘๒.๘๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๒	๘๘.๔๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๒๘	๘๕.๖๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๓.๘๐</b>	<b>๗๖.๐๐</b>

### งานจัดเก็บรายได้/ภาษี

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๖๐	๙๒.๐๐
ภาพรวม		๔.๕๗	๙๑.๕๕

### การอนุญาต/จดทะเบียนต่างๆ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๗๕	๙๕.๐๐
ภาพรวม		๔.๕๘	๙๑.๖๐

### การอนุญาตก่อสร้าง/รีโอ/ถอนอาคาร

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๖	๙๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๔.๒๕</b>	<b>๘๕.๐๐</b>

### แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๕๗	๗๑.๔๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๘๕	๗๗.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๕	๗๗.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๘	๗๕.๖๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓.๗๘	๗๕.๖๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๓.๗๑	๗๔.๒๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๓.๘๕	๗๗.๐๐
<b>ภาพรวม</b>		<b>๓.๘๒</b>	<b>๗๖.๔๐</b>

## ขออนุญาตใช้น้ำประปา

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๔	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๕๐	๗๐.๐๐
๕	ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๖	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๗	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๘	สถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะอาดและเพียงพอต่อการใช้บริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๙	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม	๔.๕๐	๙๐.๐๐
ภาพรวม		๔.๑๖	๘๓.๒๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

-