

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ใช้การเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของ
ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม อำเภอบางบาล จังหวัดนนทบุรี จำนวน ๑๐๐ คน ผลจาก
แบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม และ
เก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๓๕	๓๕.๐๐
หญิง	๖๕	๖๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการสุ่มตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๓๕ คน
คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ของจำนวนผู้มาขอรับบริการทั้งหมด

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๔๔	๔๔.๐๐
อายุ ๔๑ ปี ขึ้นไป	๓๗	๓๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวนจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ของจำนวนผู้มาขอรับบริการทั้งหมด

ส่วนที่ ๓ เรื่องที่ขอรับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีสถิติจำนวนเรื่องที่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะสาวอ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๓ แสดงเรื่องที่ขอรับบริการและจำนวนผู้ขอรับบริการ

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ส่วนราชการ
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๗	สำนักงานปลัด
การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	๒๑	กองคลัง
การชำระภาษีป้าย	๑๖	กองคลัง
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๑๓	กองคลัง
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	สำนักงานปลัด
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓	สำนักงานปลัด
การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๒	กองช่าง
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	สำนักงานปลัด
การรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑	สำนักงานปลัด
รวม	๑๐๐	

จากตารางดังกล่าว สรุปได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่องที่มีจำนวนผู้ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะสาวอ สูงที่สุดสามลำดับแรก คือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ของจำนวนผู้มาขอรับบริการทั้งหมด รองลงมาคือ การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และการชำระภาษีป้าย มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓๐.๓๓	๕๕.๐๘	๑๑.๖๔	๒.๖๒	๐.๓๓
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐
๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐
๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๑	๕๒	๗	๐	๐
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔๖	๕๐	๗	๓	๐
๕ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๗	๔๒	๑๖	๑๓	๒

จากตารางดังกล่าว สรุปได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๘ ของจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด

ตารางที่ ๕ แสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๓๓.๑๗	๔๔.๖๗	๑๙.๕๐	๒.๓๓	๐.๓๓
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๐	๕๕	๕	๐	๐
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๗	๔๒	๑๖	๑๓	๒

จากตารางดังกล่าว สรุปได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗ ของจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด

ตารางที่ ๖ แสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๒.๓๓	๗๔.๐๐	๑๓.๓๓	๐.๓๓	๐.๐๐
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๔	๗๒	๑๔	๐	๐
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐	๘๐	๑๐	๐	๐
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๐	๗๔	๖	๐	๐
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐	๗๒	๑๘	๐	๐
๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๒	๗๐	๑๘	๐	๐
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘	๗๖	๑๔	๒	๐

จากตารางดังกล่าว สรุปได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ของจำนวนผู้มารับ
บริการทั้งหมด
