

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๕๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๙	๓๘.๐๐
หญิง	๓๑	๖๒.๐๐

จากการตรวจสอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มารับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ รองลงมา เพศชาย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ช่วงปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	๓	๖.๐๐
18 – 30 ปี	๗	๑๔.๐๐
30 – 45 ปี	๑๘	๓๖.๐๐
45 – 60 ปี	๑๔	๒๘.๐๐
60 ปีขึ้นไป	๘	๑๖.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุอยู่ในช่วง ๓๐ - ๔๕ ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาเป็นผู้เข้ารับบริการที่มีอายุในช่วง ๔๕ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาเป็นผู้เข้ารับบริการที่มีอายุในช่วง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ รองลงมาเป็นผู้เข้ารับบริการที่มีอายุในช่วง ๑๘ - ๓๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และผู้เข้ารับบริการที่มีอายุในช่วง ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	๐	๐
ค้าขาย	๙	๑๘.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๓๖.๐๐
เกษตรกรรวม	๑๖	๓๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๔.๐๐
อื่นๆ.....	๐	๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ ไม่ได้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๔.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๑๐	๒๐.๐๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔	๘.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ฯ	๓	๖.๐๐
การใช้ Internet ตำบล	๓	๖.๐๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๑๐.๐๐
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๐.๐๐
การชำระภาษี ต่างๆ	๑๘	๓๖.๐๐
อื่น ๆ(ระบุ).....	๐	๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการกับสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลีในเรื่องการชำระภาษีต่างๆ ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องการขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก ฯ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องการใช้ Internet ตำบล จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการเรื่องการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และผู้ให้บริการเรื่องการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและเรื่องอื่นๆ ไม่ได้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี อ.แม่ลาว จ.เชียงราย

ประเด็นความคิด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๔	๑๘	๘	๐	๐	๔.๓๒	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๐	๒๓	๗	๐	๐	๔.๒๖	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๑	๑๙	๑๐	๐	๐	๔.๒๒	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕	๒๔	๑๑	๐	๐	๔.๐๘	ดีมาก
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒	๙	๒๙	๑๐	๐	๓.๐๖	ดีมาก
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕	๓๑	๑๐	๔	๐	๓.๙๐	ดีมาก
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕	๒๗	๑๒	๖	๐	๓.๖๒	ดีมาก
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มฯ	๑๐	๒๘	๑๒	๐	๐	๓.๙๖	ดีมาก
เฉลี่ยรวม						๓.๙๓	

ค่าระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มีค่าเป็น	๕
	มาก	มีค่าเป็น	๔
	ปานกลาง	มีค่าเป็น	๓
	น้อย	มีค่าเป็น	๒
	น้อยที่สุด	มีค่าเป็น	๑
ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ ๓.๐๐	ดีมาก	
	๒.๕๐ - ๒.๙๙	ดี	
	๒.๐๐ - ๒.๔๙	พอใช้	
	๑.๕๐ - ๑.๙๙	ควรปรับปรุง	
	น้อยกว่า ๑.๕๐	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	

ความพึงพอใจในการให้บริการ

จาก ตอนที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อการมารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวสลี อ.แม่ลาว จ.เชียงราย

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสวัสดิการแก่ประชาชนในระดับดีมากทุกข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

-

