**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง**

**ประจำปีงบประมาณ 2563**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

 (ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

**ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง จำนวน 21 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่องขอรับบริการ** | **จำนวน (คน)** |
| การใช้ Internet ตำบล | 7 |
| การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | 6 |
| การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | 6 |
| การชำระภาษีบำรุงท้องที่ | 4 |
| การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 3 |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | 3 |
| การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า | 2 |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | 1 |
| การชำระภาษีป้าย | 1 |
| การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | 1 |
| การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร | 1 |
| อื่นๆ……………-การขอใช้รถกระเช้า | 1 |
| การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน | - |
| การออกแบบอาคาร | - |
| การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | - |
| การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ | - |
| การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | - |

**ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ในภาพรวมและในแต่ละด้าน

**ตารางที่ 2** แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **คุณภาพการให้บริการ** | **ร้อยละความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 90.3 | 3.4 |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 81.5 | 3.1 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 83.6 | 3.2 |
| **ภาพรวม** | **85.1** | **3.2** |

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเมือง ในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ 85.1 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง มีความพึงพอใจร้อยละ 90.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.6 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ 81.5

**การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน**

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย**

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 9 | 10 | 2 | - | - |
| ร้อยละ | 42.9 | 47.6 | 9.5 | - | - |

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วนความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่**

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 10 | 8 | 3 | - | - |
| ร้อยละ | 47.6 | 38.1 | 14.3 | - | - |

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ**

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 9 | 8 | 4 | - | - |
| ร้อยละ | 42.9 | 38.1 | 19.0 | - | - |

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 19.0 มีความ พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

* 1. **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม**

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 11 | 5 | 5 | - | - |
| ร้อยละ | 52.4 | 23.8 | 23.8 | - | - |

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 23.8 มีความ พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

* 1. **มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย**

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 3 | 9 | 5 | 4 | - |
| ร้อยละ | 14.3 | 42.9 | 23.8 | 19.0 | - |

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด

* 1. **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน**

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 8 | 7 | 5 | 1 | - |
| ร้อยละ | 38.1 | 33.3 | 23.8 | 4.8 | - |

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจมากน้อย

* 1. **ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว**

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 7 | 8 | 5 | - | - |
| ร้อยละ | 33.3 | 38.1 | 23.8 | - | - |

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจปานกลาง

* 1. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน**

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 6 | 10 | 5 | - | - |
| ร้อยละ | 28.6 | 47.6 | 23.8 | - | - |

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 23.8 มีความ พึงพอใจปานกลาง

1. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

* 1. **การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม**

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 7 | 6 | 7 | 1 | - |
| ร้อยละ | 33.3 | 28.6 | 33.3 | 4.8 | - |

**จากตารางที่ 11** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลาง ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจน้อย

* 1. **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ**

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 5 | 13 | 3 | - | - |
| ร้อยละ | 23.8 | 61.9 | 14.3 | - | - |

**จากตารางที่ 12** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.9 มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

* 1. **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม**

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 2 | 13 | 6 | - | - |
| ร้อยละ | 9.5 | 61.1 | 28.6 | - | - |

**จากตารางที่ 13** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

* 1. **อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย**

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

|  |  |
| --- | --- |
|  | ระดับความพึงพอใจ |
|  | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |
| จำนวน (คน) | 6 | 12 | 3 | - | - |
| ร้อยละ | 28.6 | 57.1 | 14.3 | - | - |

**จากตารางที่ 14** ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 21 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 28.6 มีความ พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.3 มีความพึงพอใจปานกลาง

**ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองควรปรับปรุงด้านได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 6 คน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 2 คน

ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน 2 คน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน 1 คน

ด้านอื่นๆ (ระบุ).................

บริการน้ำดื่ม จำนวน 1 คน

สถานที่จอดรถ จำนวน 1 คน

การประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน