

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลพยุหสวรรค์ อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| ๑. เพศ | | | |
| ● ชาย | ๕๙ | ๔๘.๓๖ | |
| ● หญิง | ๖๓ | ๕๑.๖๔ | |
| ๒. อายุ | | | |
| ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒๐ | ๑๖.๓๙ | |
| ● ๒๑ - ๔๐ ปี | ๔๗ | ๓๘.๕๒ | |
| ● ๔๑ - ๖๐ ปี | ๔๐ | ๓๒.๗๙ | |
| ● ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๕ | ๑๒.๓๐ | |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด | | | |
| ● ประถมศึกษา | ๕๖ | ๔๕.๙๐ | |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๖๐ | ๔๙.๑๘ | |
| ● ปริญญาตรี | ๔ | ๓.๒๘ | |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๑.๖๔ | |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ | | | |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | ๖๑ | ๕๐.๐๐ | |
| ● ผู้ประกอบการ | ๓ | ๒.๔๕ | |
| ● ประชาชนผู้รับบริการ | ๕๔ | ๔๔.๒๖ | |
| ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | ๒ | ๑.๖๔ | |
| ● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน | ๒ | ๑.๖๔ | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๖

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|---|-----------|--------|
| | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | | |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๓๕ | ๕๔ | ๓๓ | ๐ | ๐ | ๔.๐๒ | ๘๐.๓๓ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๕๕ | ๕๐ | ๗ | ๐ | ๐ | ๔.๖๑ | ๗๐.๔๐ |
| รวม | | | | | | ๘.๖๒ | ๘๖.๒๔ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๓๕ | ๑๙ | ๖๖ | ๑๒ | ๐ | ๓.๘๘ | ๗๗.๕๔ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๔๕ | ๒๐ | ๕๗ | ๐ | ๐ | ๙.๙๐ | ๗๘.๐๓ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๗๕ | ๑๕ | ๓๒ | ๐ | ๐ | ๔.๓๕ | ๘๗.๐๕ |
| รวม | | | | | | ๗.๗๘ | ๘๐.๘๗ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๒๕ | ๔๐ | ๕๗ | ๐ | ๐ | ๓.๗๔ | ๗๔.๗๕ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๒๐ | ๑๖ | ๖๑ | ๒๕ | ๐ | ๓.๒๕ | ๖๕.๐๘ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๑๐ | ๕๕ | ๔๕ | ๑๒ | ๐ | ๓.๕๒ | ๗๐.๓๓ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๒๕ | ๔๐ | ๕๗ | ๐ | ๐ | ๓.๗๔ | ๗๔.๗๕ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๖๔ | ๒๖ | ๓๒ | ๐ | ๐ | ๔.๒๖ | ๘๕.๒๕ |
| รวม | | | | | | ๓.๕๑ | ๗๔.๐๓ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๒๘ | ๕๑ | ๒๐ | ๒๓ | ๐ | ๓.๖๙ | ๗๓.๗๗ |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๖๑ | ๓๕ | ๑๐ | ๑๖ | ๐ | ๔.๑๖ | ๘๓.๑๑ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๖๓ | ๒๙ | ๓๐ | ๐ | ๐ | ๔.๒๗ | ๘๕.๔๑ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๕๑ | ๓๓ | ๒๘ | ๑๐ | ๐ | ๔.๐๒ | ๘๐.๔๙ |
| รวม | | | | | | ๓.๖๔ | ๘๐.๗๐ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | ๕๙ | ๓๕ | ๑๗ | ๑๑ | ๐ | ๔.๑๖ | ๘๓.๒๘ |
| รวม | | | | | | ๔.๑๖ | ๘๓.๒๘ |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๓ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๕ รองลงมาเป็นการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๘ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๗ รองลงมาเป็นการสะอาดของสถานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๑ และจุด/ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ ๖๕.๔๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.พุสรวรค์
อำเภอ แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา | ๘๖.๒๔ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๘๐.๘๗ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๗๔.๐๓ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๘๐.๗๐ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๘๓.๒๘ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพุสรวรค์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๘

(ลงชื่อ).....

(นายจำลอง บุตรจันทร์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ