

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาควาวรี อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	49.17	
● หญิง	61	50.83	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	45	37.50	
● 41 - 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	54	45.00	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	54	45.00	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.83 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	63	54	3	0	3.50	70.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	72	41	7	0	3.54	70.80
รวม						7.04	70.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	74	35	10	0	3.55	71.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	72	38	9	0	3.54	70.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	68	37	15	0	3.41	68.20
รวม						9.68	70.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	65	44	6	0	3.58	71.60
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	73	36	9	0	3.57	71.40
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	70	31	18	0	3.45	69.00
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	68	42	7	0	3.56	71.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	77	25	18	0	3.49	69.80
รวม						17.25	70.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	70	30	19	0	3.44	68.80
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	79	16	25	0	3.50	70.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	80	25	15	0	3.54	70.80
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	70	44	6	0	3.53	70.60
รวม						13.81	70.05
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	71	27	17	0	3.53	70.60

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 70.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาเป็นการจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.80 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 68.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.40 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 71.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เป็นร้อยละ 70.80 รองลงมา เป็นความสะดวกของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.60 และจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก คิดเป็นร้อยละ 70.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.อรัญคามวารี
อำเภอ เคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	70.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	70.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.05
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	70.26

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอรัญคามวารี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.26

(ลงชื่อ).....

(นายธนะพงษ์ ทับทิม)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายดำรงค์ พริมจรัส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นายบุญฤทธิ์ พงษ์ประดิษฐ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอรัญคามวารี