

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลอรุณคามวารี อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	22	22.00	
● หญิง	78	78.00	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	
● 21 - 40 ปี	60	60.00	
● 41 - 60 ปี	25	25.00	
● 60 ปีขึ้นไป	15	15.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	30	30.00	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	45	45.00	
● ปริญญาตรี	25	25.00	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	40	40.00	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	55	55.00	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	5	5.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 45.00 และส่วนใหญ่ประกอบประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 45.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	63	30	7	0	3.56	71.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	69	25	6	0	3.63	72.60
รวม						7.19	71.90
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	72	19	8	0	3.66	73.20
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	69	25	5	0	3.66	70.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	63	21	16	0	3.47	69.40
รวม						10.79	71.13
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	54	27	14	0	3.50	70.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	48	45	5	0	3.47	69.40
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	65	30	4	0	3.63	72.60
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	72	21	5	0	3.64	71.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	77	15	8	0	3.69	73.80
รวม						17.93	71.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	70	20	9	0	3.63	72.60
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	79	15	6	0	3.73	74.60
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	80	12	8	0	3.72	74.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	70	27	3	0	3.67	73.40
รวม						14.75	73.75
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	65	20	10	0	3.65	73.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 71.20 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.80 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 69.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 72.60 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 71.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เป็นร้อยละ 74.60 รองลงมาเป็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 74.40 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	71.90
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.13
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	71.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73.75
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	72.05

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลอรัญคามวารี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.05

(ลงชื่อ).....

(นายธนะพงษ์ ทับทิม)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายดำรงค์ พริ้มจรัส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นายบุญฤทธิ์ พงษ์ประดิษฐ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอรัญคามวารี