

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลรัษฎาคามวารี อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	32	32.00	
● หญิง	68	68.00	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.00	
● 21 - 40 ปี	68	68.00	
● 41 - 60 ปี	17	17.00	
● 60 ปีขึ้นไป	13	13.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	30	30.00	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	52	52.00	
● ปริญญาตรี	18	18.00	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	45	45.00	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	50	50.00	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	10	10.00	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 52.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	70	26	4	0	3.66	71.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	72	17	11	0	3.61	72.20
<b>รวม</b>						<b>7.27</b>	<b>71.70</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	69	25	1	0	3.78	75.60
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	74	18	7	0	3.69	73.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	73	19	8	0	3.65	73.00
<b>รวม</b>						<b>11.12</b>	<b>74.13</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	63	29	3	0	3.70	74.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	7	59	29	5	0	3.68	73.60
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4	70	26	0	0	3.78	75.60
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	8	77	9	6	0	3.87	77.40
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	10	75	10	5	0	3.90	78.00
<b>รวม</b>						<b>18.93</b>	<b>75.72</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	3	65	25	7	0	3.64	72.60
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	76	20	4	0	3.73	74.40
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	72	18	10	0	3.62	72.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	73	22	5	0	3.68	73.60
<b>รวม</b>						<b>14.67</b>	<b>73.25</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	7	68	17	8	0	3.74	74.80

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 71.20 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการ

ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 73.60 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 73.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 77.40 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 75.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.60 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 72.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับมาก)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	71.70
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	74.13
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	75.72
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	73.25
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	73.70

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล อรัญคามวารี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.70

(ลงชื่อ).....  
(นายสุนทร เกื้อฉิม)

นักวิชาการศึกษาคำนาถการ รักษาการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....  
(นายดำรงค์ พริ้มจรัส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....  
(นายชัชชน อภินันทชาติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอรัญคามวารี