

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลรัฐคามวารี อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 ๒๗ ๗๓	 ๒๗.๐๐ ๗๓.๐๐	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	 ๖ ๖๔ ๑๘ ๑๒	 ๖.๐๐ ๖๔.๐๐ ๑๘.๐๐ ๑๒.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	 ๒๑ ๕๓ ๒๖ ๐	 ๒๑.๐๐ ๕๓.๐๐ ๒๖.๐๐ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรตระนู นักเรียน 	 ๓๒ ๐ ๕๖ ๐ ๑๒	 ๓๒.๐๐ ๐.๐๐ ๕๖.๐๐ ๐.๐๐ ๑๒.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๖๕	๒๕	๑๐	๐	๓.๕๕	๗๑.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๖๙	๒๐	๑๑	๐	๓.๕๘	๗๐.๘๐
รวม						๗.๑๖	๗๐.๙๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๖๙	๒๕	๑	๐	๓.๗๘	๗๕.๖๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๗๔	๑๘	๗	๐	๓.๖๙	๗๓.๘๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๗๓	๑๙	๘	๐	๓.๖๕	๗๓.๐๐
รวม						๑๑.๑๒	๗๔.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๓	๒๙	๓	๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗	๕๙	๒๙	๕	๐	๓.๖๘	๗๓.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔	๗๐	๒๖	๐	๐	๓.๗๘	๗๕.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๘	๗๗	๙	๖	๐	๓.๘๗	๗๗.๔๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐	๗๕	๑๐	๕	๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐
รวม						๑๘.๙๓	๗๕.๗๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐	๖๕	๒๓	๒	๐	๓.๘๓	๗๒.๖๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๐	๔๘	๑๘	๔	๐	๔.๐๔	๘๐.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕	๗๒	๑๘	๕	๐	๓.๗๗	๗๕.๔๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕	๕๕	๑๔	๖	๐	๓.๖๘	๗๙.๘๐
รวม						๑๕.๓๒	๗๗.๑๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗	๖๘	๑๗	๘	๐	๓.๗๔	๗๔.๘๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ และ**ความรวดเร็วในการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้

ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก เป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ รองลงมาเป็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.อรัญคามวารี
อำเภอ เคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๐.๙๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๔.๑๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๕.๗๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗.๑๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๔.๔๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล อรัญคามวารี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๘

(ลงชื่อ).....
(นายเขาวลิต สุวรรณมณี)

นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....
(นายดำรงค์ พริ้มจรัส)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

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