

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	47	38.52	
● 41 - 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	56	45.90	
● 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	56	45.90	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 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	29	43	50	0	0	3.83	77
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	27	35	60	0	0	3.73	75
รวม						7.56	76
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	28	35	59	0	0	3.75	75
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	29	65	0	0	3.70	74
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	62	26	34	0	0	4.22	84
รวม						11.67	78
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11	64	47	0	0	3.70	74
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	18	36	68	0	0	3.59	72
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	25	25	72	0	0	3.61	72
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	27	26	79	0	0	3.65	73
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	18	79	0	0	3.56	71
รวม						18.36	72
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	29	23	70	0	0	3.66	73
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	25	16	81	0	0	3.54	71
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	27	15	80	0	0	3.57	71
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	18	33	71	0	0	3.57	71
รวม						14.34	72
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	34	17	71	0	0	3.70	74

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ร้อยละ 76 คือ ด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมา ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กำหนด คิดเป็นร้อยละ 75

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 78 คือ ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมา ด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 72 ประกอบด้วย ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมา ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 73 และด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 71

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 72 ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมา ด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ปากหมาก
อำเภอ ไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	76
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	72
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	74.5

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.5