



**รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ.2565**

**องค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565**

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	3	76	43	0	0	3.67	73.44
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	80	35	0	0	3.77	75.41
รวม							74.43
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	28	35	59	0	0	3.75	74.92
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	29	65	0	0	3.70	73.93
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	32	26	64	0	0	3.74	74.75
รวม							74.53
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11	64	47	0	0	3.70	74.10
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	18	68	36	0	0	3.85	77.05
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	25	72	25	0	0	4.00	80.00
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	27	79	26	0	0	4.01	80.15
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	79	18	0	0	4.06	81.15
รวม							78.49
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	29	23	70	0	0	3.66	73.28
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	25	16	81	0	0	3.54	70.82
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	27	15	80	0	0	3.57	71.31
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	18	33	71	0	0	3.57	71.31
รวม							71.68
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	34	71	17	0	0	4.14	82.79

สรุป

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.41 และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 73.44 ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.92 รองลงมาเป็นการการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 74.75 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 73.93 ตามลำดับ

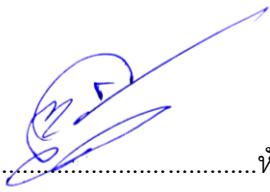
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 81.15 รองลงมาความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 80.15 รองลงมาความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 77.05 และ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 74.10 ตามลำดับ


ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.28 รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 71.31 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 71.31 และจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 70.82 ตามลำดับ

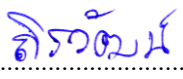
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ สำนักปลัด อบต.ปากหมาก
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.43
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	74.53
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	78.49
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71.68
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	74.78

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.78


(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นายสัญญา บัวแก้ว)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากหมาก


(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางวาสนา สาลี)
ผู้อำนวยการกองคลัง


(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นายฉัตรวัฒน์ แก้วมีศรี)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ