

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 102 คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ | | | |
| ● ชาย | 54 | 52.94 | |
| ● หญิง | 48 | 47.06 | |
| 2. อายุ | | | |
| ● ต่ำกว่า 20 ปี | 20 | 17.85 | |
| ● 21 - 40 ปี | 38 | 37.25 | |
| ● 41 - 60 ปี | 30 | 29.41 | |
| ● 60 ปีขึ้นไป | 14 | 13.72 | |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | | | |
| ● ประถมศึกษา | 30 | 45.90 | |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 52 | 50.98 | |
| ● ปริญญาตรี | 12 | 11.76 | |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 7.14 | |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ | | | |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร | 41 | 40.19 | |
| ● ผู้ประกอบการ | 5 | 4.46 | |
| ● ประชาชนผู้รับบริการ | 35 | 34.31 | |
| ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | 12 | 10.71 | |
| ● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน | 9 | 8.03 | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.49 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.98 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.31

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ(คน) | | | | | \bar{x} | ร้อยละ |
|--|----------------------|----|----|----|---|--------------|--------------|
| | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① | | |
| 1. ด้านเวลา | | | | | | | |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 0 | 43 | 66 | 3 | 0 | 3.33 | 66.56 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 0 | 35 | 70 | 7 | 0 | 3.23 | 64.59 |
| รวม | | | | | | 6.56 | 65.57 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 1 | 35 | 59 | 17 | 0 | 3.08 | 61.64 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 1 | 29 | 65 | 17 | 0 | 3.03 | 60.66 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 0 | 26 | 64 | 22 | 0 | 2.95 | 59.02 |
| รวม | | | | | | 9.07 | 60.44 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 5 | 64 | 37 | 6 | 0 | 3.56 | 71.15 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 2 | 36 | 58 | 16 | 0 | 3.20 | 63.93 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 1 | 25 | 62 | 24 | 0 | 3.02 | 60.49 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 3 | 26 | 69 | 24 | 0 | 3.07 | 61.31 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 0 | 18 | 69 | 25 | 0 | 2.94 | 58.85 |
| รวม | | | | | | 15.79 | 63.15 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 1 | 23 | 60 | 28 | 0 | 2.98 | 59.51 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 0 | 16 | 71 | 25 | 0 | 2.93 | 58.52 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 0 | 15 | 80 | 27 | 0 | 2.90 | 58.03 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 0 | 33 | 61 | 18 | 0 | 3.12 | 62.46 |
| รวม | | | | | | 11.93 | 59.63 |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 5 | 17 | 61 | 29 | 0 | 2.98 | 59.67 |
| รวม | | | | | | 2.98 | 59.67 |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 66.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---------------------------------|--------------|
| 1. ด้านเวลา | 65.57 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 60.44 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 63.15 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 59.63 |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ | 62.20 |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสนวน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2560 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.20

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายธนวัฒน์ชัย พานนาคมงคล)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายอัษฎวุฒิ เบาละคน)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสุดา เพ็ชรเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ