สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

.....

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑ ครั้งต่อเดือน	๗๔	๗๔.๐๐
๒ ครั้งต่อเดือน	๒๑	๒๑.๐๐
๓ ครั้งต่อเดือน	๔	๔.๐๐
๔ ครั้งต่อเดือน	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ รองลงมาใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๒๑คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และมีผู้มาใช้บริการ ๔ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๕๐.๐๐
หญิง	๕๐	๕๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และเพศหญิงจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๓๗	๓๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๑	๒๑.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนต้น และปริญญาตรี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท	๒๖	๒๖.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๔	๑๔.๐๐
ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ	๒๑	๒๑.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๑	๑๑.๐๐
แม่บ้าน /พ่อบ้าน /เกษียณ	๗	๗.๐๐
เกษตรกร / ประมง	๑๒	๑๒.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง /พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาเป็นค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๒	๑๒.๐๐
๕,๐๐๐ -๑๐,๐๐๐ บาท	๒๗	๒๗.๐๐
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๑	๓๑.๐๐
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๖	๑๖.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ -๑๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตังเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๕ (๑๕.๐๐)	๘๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐ (๑๐.๐๐)	๘๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๕	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๐ (๒๐.๐๐)	๗๐ (๗๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๘๑ (๘๑.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๙	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๐ (๓๐.๐๐)	๖๐ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๐	มาก

๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗ (๗.๐๐)	๘๓ (๘๓.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗	มาก
รวม						๔.๐๗	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคคลากรผู้ให้บริการ							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๘ (๒๘.๐๐)	๖๒ (๖๒.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๕	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๖๓ (๖๓.๐๐)	๑๒ (๑๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๓	มาก
๓.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๒ (๓๒.๐๐)	๖๓ (๖๓.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๗	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖ (๒๖.๐๐)	๕๙ (๕๙.๐๐)	๑๕ (๑๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๔ (๔๔.๐๐)	๔๙ (๔๙.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๗	มาก
๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	๗๐ (๗๐.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๕	มาก
รวม						๔.๓๖	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐ (๔.๐๐)	๕๘ (๕๘.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๘	มาก
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๐ (๔๐.๐๐)	๕๕ (๕๕.๐๐)	๕ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๕	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๐ (๓๐.๐๐)	๖๐ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๐	มาก
๔.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๔๐ (๔๐.๐๐)	๓๕ (๓๕.๐๐)	๒๕ (๒๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๕	มาก
๕.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๙ (๓๙.๐๐)	๔๕ (๔๕.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓	มาก
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔ (๓๔.๐๐)	๔๘ (๔๘.๐๐)	๑๘ (๑๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๖	มาก
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔ (๓๔.๐๐)	๕๙ (๕๙.๐๐)	๗ (๗.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๗	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๒ (๒๒.๐๐)	๗๐ (๗๐.๐๐)	๘ (๘.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔	มาก
รวม						๔.๒๔	มาก
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๙ (๒๙.๐๐)	๖๘ (๖๘.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕	มาก
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๒๑ (๒๑.๐๐)	๖๕ (๖๕.๐๐)	๑๔ (๑๔.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗	มาก
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้จากการบริการของหน่วยงาน	๑๖ (๑๖.๐๐)	๖๒ (๖๒.๐๐)	๑๙ (๑๙.๐๐)	๓ (๓.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๑	มาก
รวม						๔.๐๘	มาก
รวมทุกด้าน						๔.๒๔	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ และ เมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงสุดคือ ๑. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ของเจ้าหน้าที่ และ๒. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา แต่ยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้การบริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจขอผู้รับบริการให้สูงขึ้นในปีต่อไป