

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการได้มาใช้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| จำนวนครั้งต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ๑ ครั้งต่อเดือน    | ๗๗         | ๗๗.๐๐  |
| ๒ ครั้งต่อเดือน    | ๑๙         | ๑๙.๐๐  |
| ๓ ครั้งต่อเดือน    | ๓          | ๓.๐๐   |
| ๔ ครั้งต่อเดือน    | ๑          | ๑.๐๐   |
| รวม                | ๑๐๐        | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม จำนวน ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ รองลงมาใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และมีผู้มาใช้บริการ ๔ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | ๖๕         | ๖๕.๐๐  |
| หญิง | ๓๕         | ๓๕.๐๐  |
| รวม  | ๑๐๐        | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ และเพศหญิงจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | ๑๙         | ๑๙.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                  | ๑๔         | ๑๔.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า    | ๒๐         | ๒๐.๐๐  |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า            | ๙          | ๙.๐๐   |
| ปริญญาตรี                         | ๓๖         | ๓๖.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | ๒          | ๒.๐๐   |
| รวม                               | ๑๐๐        | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพประจำ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ     | ๘          | ๘.๐๐   |
| ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท     | ๒๒         | ๒๒.๐๐  |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๑๓         | ๑๓.๐๐  |
| ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ  | ๒๐         | ๒๐.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา          | ๓          | ๓.๐๐   |
| รับจ้างทั่วไป              | ๑๕         | ๑๕.๐๐  |
| แม่บ้าน /พ่อบ้าน /เกษียณ   | ๕          | ๕.๐๐   |
| เกษตรกร / ประมง            | ๑๔         | ๑๔.๐๐  |
| ว่างงาน                    | ๐          | ๐.๐๐   |
| รวม                        | ๑๐๐        | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง /พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ รองลงมาเป็นค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท           | ๑๔         | ๑๔.๐๐  |
| ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท          | ๒๘         | ๒๘.๐๐  |
| ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท         | ๓๓         | ๓๓.๐๐  |
| ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท         | ๑๔         | ๑๔.๐๐  |
| สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท          | ๑๑         | ๑๑.๐๐  |
| รวม                         | ๑๐๐        | ๑๐๐.๐๐ |

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

### ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ

| ข้อความ  | ดีมาก<br>(๕)  | ดี<br>(๔)     | ปานกลาง<br>(๓) | พอใช้<br>(๒) | ปรับปรุง<br>(๑) | ค่าเฉลี่ย | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|---------------|---------------|----------------|--------------|-----------------|-----------|--------------------------|
| ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ  |               |               |                |              |                 |           |                          |
| ๑.ขั้นตอนการให้บริการ<br>ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ<br>มีความคล่องตัว  | ๗๖<br>(๗๖.๐๐) | ๒๒<br>(๒๒.๐๐) | ๒<br>(๒.๐๐)    | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐)     | ๔.๗๔      | มาก                      |
| ๒.ความรวดเร็วในการ<br>ให้บริการ  | ๘๖<br>(๘๖.๐๐) | ๑๓<br>(๑๓.๐๐) | ๑<br>(๑.๐๐)    | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐)     | ๔.๘๕      | มาก                      |
| ๓.ความชัดเจนในการ<br>อธิบายชี้แจง และ<br>แนะนำขั้นตอนในการ<br>ให้บริการ  | ๗๙<br>(๗๙.๐๐) | ๒๑<br>(๒๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐)     | ๔.๘๒      | มาก                      |
| ๔.ความเป็นธรรมของ<br>ขั้นตอน วิธีการ<br>ให้บริการ (เรียง<br>ตามลำดับก่อนหลังมี<br>ความเสมอภาคเท่าเทียม<br>กัน) | ๘๙<br>(๘๙.๐๐) | ๑๑<br>(๑๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐)     | ๔.๙๒      | มาก                      |
| ๕.ความสะดวกที่ได้รับ<br>จากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน   | ๘๔<br>(๘๔.๐๐) | ๑๖<br>(๑๖.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐)    | ๐<br>(๐.๐๐)  | ๐<br>(๐.๐๐)     | ๔.๘๔      | มาก                      |

|   |               |               |              |             |             |      |     |
|---|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|------|-----|
| ๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ   | ๘๓<br>(๘๓.๐๐) | ๑๗<br>(๑๗.๐๐) | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๘๓ | มาก |
| <b>รวม</b>  |               |               |              |             |             | ๔.๘๓ | มาก |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคคลากรผู้ให้บริการ</b>  |               |               |              |             |             |      |     |
| ๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี)                         | ๙๘<br>(๙๘.๐๐) | ๒<br>(๒.๐๐)   | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๘ | มาก |
| ๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)            | ๙๕<br>(๙๕.๐๐) | ๕<br>(๕.๐๐)   | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๕ | มาก |
| ๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                           | ๙๘<br>(๙๘.๐๐) | ๒<br>(๒.๐๐)   | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๘ | มาก |
| ๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | ๙๑<br>(๙๑.๐๐) | ๙<br>(๙.๐๐)   | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๑ | มาก |
| ๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                     | ๙๔<br>(๙๔.๐๐) | ๖<br>(๖.๐๐)   | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๔ | มาก |
| ๖.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                       | ๙๗<br>(๙๗.๐๐) | ๓<br>(๓.๐๐)   | ๐<br>(๐๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๗ | มาก |
| <b>รวม</b>  |               |               |              |             |             | ๔.๙๖ | มาก |

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   |               |               |             |             |             |      |     |
|--|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|------|-----|
| ๑.สถานที่ตั้งของ<br>หน่วยงาน สะดวกในการ<br>เดินทางมารับบริการ  | ๗๕<br>(๗๕.๐๐) | ๒๔<br>(๒๔.๐๐) | ๑<br>(๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๗๔ | มาก |
| ๒.ความเพียงพอของสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก เช่น<br>ที่จอดรถ ห้องน้ำ<br>โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง<br>คอยรับบริการ | ๗๙<br>(๗๙.๐๐) | ๒๑<br>(๒๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๗๙ | มาก |
| ๓.ความสะอาดของ<br>สถานที่ให้บริการโดยรวม   | ๘๒<br>(๘๒.๐๐) | ๑๘<br>(๑๘.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๘๒ | มาก |
| ๔.ความเพียงพอ ของ<br>อุปกรณ์ เครื่องมือในการ<br>ให้บริการ  | ๘๗<br>(๘๗.๐๐) | ๑๓<br>(๑๓.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๘๗ | มาก |
| ๕.คุณภาพและความ<br>ทันสมัยของอุปกรณ์ /<br>เครื่องมือ   | ๘๐<br>(๘๐.๐๐) | ๒๐<br>(๒๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๘๐ | มาก |
| ๖.การจัดสถานที่และ<br>อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการติดต่อใช้<br>บริการ                             | ๘๖<br>(๘๖.๐๐) | ๑๔<br>(๑๔.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๘๖ | มาก |
| ๗.มีป้าย ข้อความบอกจุด<br>บริการ/ป้าย<br>ประชาสัมพันธ์ มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย                       | ๙๑<br>(๙๑.๐๐) | ๘<br>(๘.๐๐)   | ๑<br>(๑.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๐ | มาก |
| ๘.ความพึงพอใจต่อสื่อ<br>ประชาสัมพันธ์ /คู่มือและ<br>เอกสารให้ความรู้                                       | ๘๘<br>(๘๘.๐๐) | ๑๒<br>(๑๒.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๑ | มาก |
| รวม  |               |               |             |             |             | ๔.๘๔ | มาก |
| ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ  |               |               |             |             |             |      |     |
| ๑.ได้รับบริการตรงตาม<br>ความต้องการ  | ๘๑<br>(๘๑.๐๐) | ๑๙<br>(๑๙.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๘๑ | มาก |
| ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า<br>คุ้มประโยชน์   | ๙๒<br>(๙๒.๐๐) | ๘<br>(๘.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๒ | มาก |
| ๓.ความพึงพอใจโดย<br>ภาพรวมที่ได้จากการ<br>บริการของหน่วยงาน  | ๙๕<br>(๙๕.๐๐) | ๕<br>(๕.๐๐)   | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔.๙๕ | มาก |
| รวม  |               |               |             |             |             | ๔.๘๙ | มาก |
| รวมทุกด้าน   |               |               |             |             |             | ๔.๘๗ | มาก |

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ และเมื่อพิจารณารายด้านนั้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงสุดคือ ความสุภาพกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๘ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี น้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสูงสุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ และความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔

#### **สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม โดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๗ ซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

#### **ข้อเสนอแนะ**

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนควรรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ข้างต้น เพื่อให้ระดับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อยู่ระดับสูงในปีต่อไป