

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม**

.....
การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการได้มาใช้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑ ครั้งต่อเดือน	๘๒	๘๒.๐๐
๒ ครั้งต่อเดือน	๑๒	๑๒.๐๐
๓ ครั้งต่อเดือน	๔	๔.๐๐
๔ ครั้งต่อเดือน	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม จำนวน ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ รองลงมา ใช้บริการ ๓ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และมีผู้มาใช้บริการ ๔ ครั้ง ต่อเดือน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๐	๗๐.๐๐
หญิง	๓๐	๓๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และเพศหญิงจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๕	๑๕.๐๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗	๗.๐๐
ปริญญาตรี	๔๕	๔๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพประจำ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๕.๐๐
ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท	๒๕	๒๕.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ	๑๔	๑๔.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๔.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๐.๐๐
แม่บ้าน /พ่อบ้าน /เกษียณ	๖	๖.๐๐
เกษตรกร / ประมง	๑๖	๑๖.๐๐
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้าง /พนักงานบริษัท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาเป็นเกษตรกร/ประมง ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และไม่มีผู้ว่างงานตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๕	๑๕.๐๐
๕,๐๐๐ -๑๐,๐๐๐ บาท	๑๘	๑๘.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๐	๓๐.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒	๑๒.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ -๑๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ส่วนตัวตั้งเฉลี่ยสูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และผู้มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายชื่อ

ข้อความ	ดีมาก (๕)	ดี (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	ปรับปรุง (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๖ (๗๖.๐๐)	๒๒ (๒๒.๐๐)	๒ (๒.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๗๔	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๖ (๘๖.๐๐)	๑๓ (๑๓.๐๐)	๑ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๘๕	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๙ (๗๙.๐๐)	๒๑ (๒๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๘๒	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๙ (๘๙.๐๐)	๑๑ (๑๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๙๒	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๔ (๘๔.๐๐)	๑๖ (๑๖.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๘๔	มาก

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

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