

สถิติความพึงพอใจของงานบริการ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การเก็บข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถเก็บแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน ๒๕ คน สรุปผลดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐	๔๐
หญิง	๑๕	๖๐
รวม	๒๕	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๐ เพศหญิง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี	๔	๑๖
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๙	๓๖
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๙	๓๖
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๓	๑๒
รวม	๒๕	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๐	๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๔	๑๖
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๓	๕๒
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๕	๒๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๓	๑๒
รวม	๒๕	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รายได้สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๑๒
เกษตรกร	๑๔	๕๖
รับจ้าง	๕	๒๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๓	๑๒
รวม	๒๕	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อาชีพ เกษตร จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ อาชีพ รับจ้าง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	๗	๒๘
ปวท./ปวช./ปวส.	๑๕	๖๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๓	๑๒
รวม	๒๕	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ การศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทคนิค/วิชาชีพ/วิชาชีพชั้นสูง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คำถาม	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	รวมจำนวนการตอบคำถาม	ระดับความเห็น (ค่าเฉลี่ย)
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๑	๔	-	-	-	๒๕	(๕)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสม	๒๓	๒	-	-	-	๒๕	(๕)
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๑	๒	๒	-	-	๒๕	(๕)
๔. ความเป็นธรรมขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๓	๒	-	-	-	๒๕	(๕)
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความถูกต้องของผู้บริหาร	๒๓	๑	๑	-	-	๒๕	(๕)
รวม	๑๓๖	๑๑	๓	-	-	๑๕๐	(๕)

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำถาม	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	รวม จำนวน การตอบ คำถาม	ระดับ ความเห็น (ค่าเฉลี่ย)
๑) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๒) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๓) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๔) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๖) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อราชการ	๒๓	๑	๑	-	-	๒๕	(๕)
๗) มีป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๑๑	๑๔	-	-	-	๒๕	(๔)
๘) ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/เอกสารการให้ความรู้ และแผ่นขั้นตอนการให้บริการ	๒๔	๑	-	-	-	๒๕	(๕)
รวม	๑๘๓	๑๖	๑	-	-	๒๐๐	(๕)

๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	รวม จำนวน การตอบ คำถาม	ระดับ ความเห็น (ค่าเฉลี่ย)
๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ต่อการเดินทางมารับบริการ	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๒) การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นึ่งคอยรับบริการ	๒๕	-	-	-	-	๒๕	(๕)
๓) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๑๐	๑๕	-	-	-	๒๕	(๔)
รวม	๖๐	๑๕	-	-	-	๗๕	(๕)

๔. ด้านบริการจัดการ

คำถาม	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	รวม จำนวน การตอบ คำถาม	ระดับ ความเห็น (ค่าเฉลี่ย)
๑. การตอบสนองและแก้ไขปัญหา ในโครงการเร่งด่วน	๒๑	๔	-	-	-	๒๕	(๕)
รวม	๒๑	๔	-	-	-	๒๕	(๕)

จากตารางที่ ๖ พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๕ คน ในการตอบคำถามทั้ง ๔ ด้าน

ข้อมูลแสดงความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการ คิดเป็นร้อยละ ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน ๒๕ คน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้ให้บริการงานต่างๆ ของส่วนราชการ แบ่งตามโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกตามภารกิจของหน่วยงาน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕ คน จากแบบสอบถามข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนเพศหญิงและเพศชายในการทำแบบสำรวจจาก จำนวน ๒๕ คน

หญิง	๑๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐
ชาย	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐

ส่วนที่ ๒ อายุ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจาก จำนวน ๒๕ คน

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	ไม่มี			
๒๑ – ๓๐ ปี	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖
๓๑ – ๔๐ ปี	๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖
๔๑ – ๕๐ ปี	๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒

ส่วนที่ ๓ รายได้ จำนวนรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ ดังนี้

ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๐
จำนวน ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐	๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖
จำนวน ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐	๑๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๒
จำนวน ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ ขึ้นไป	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒

ส่วนที่ ๔ อาชีพ ประเภทอาชีพในการตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประเภท ดังนี้

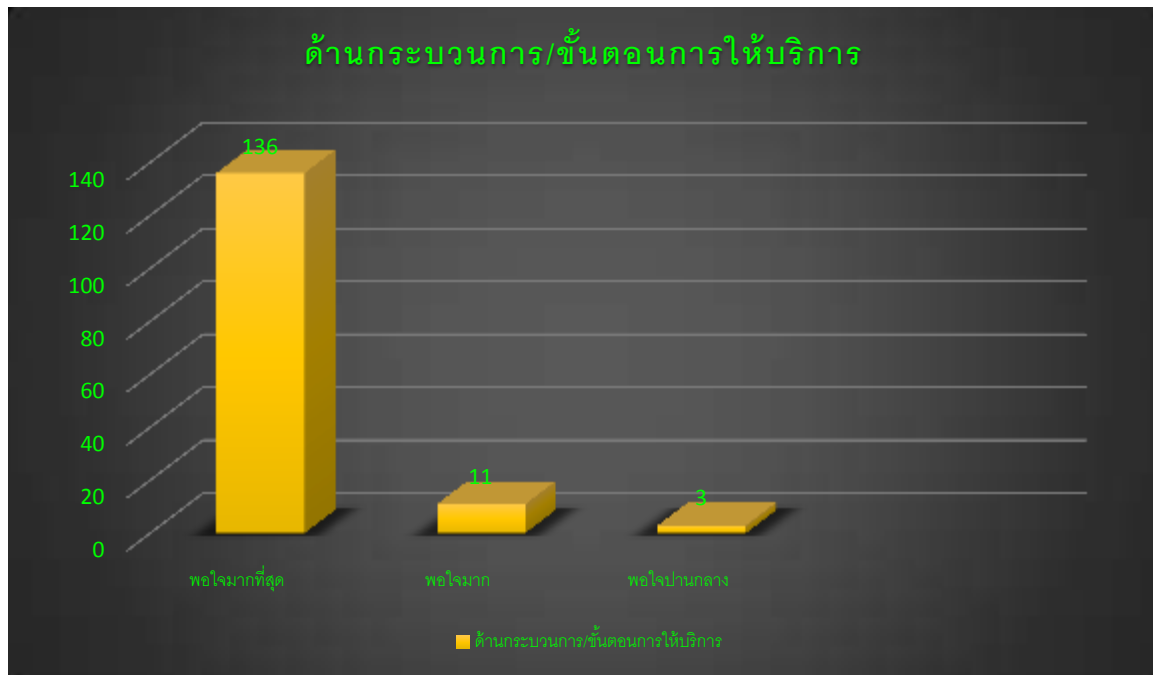
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒
เกษตรกร	จำนวน ๑๔	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖
รับจ้าง	จำนวน ๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	จำนวน ๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษา การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นระดับการศึกษาจาก จำนวน ๒๕ คน

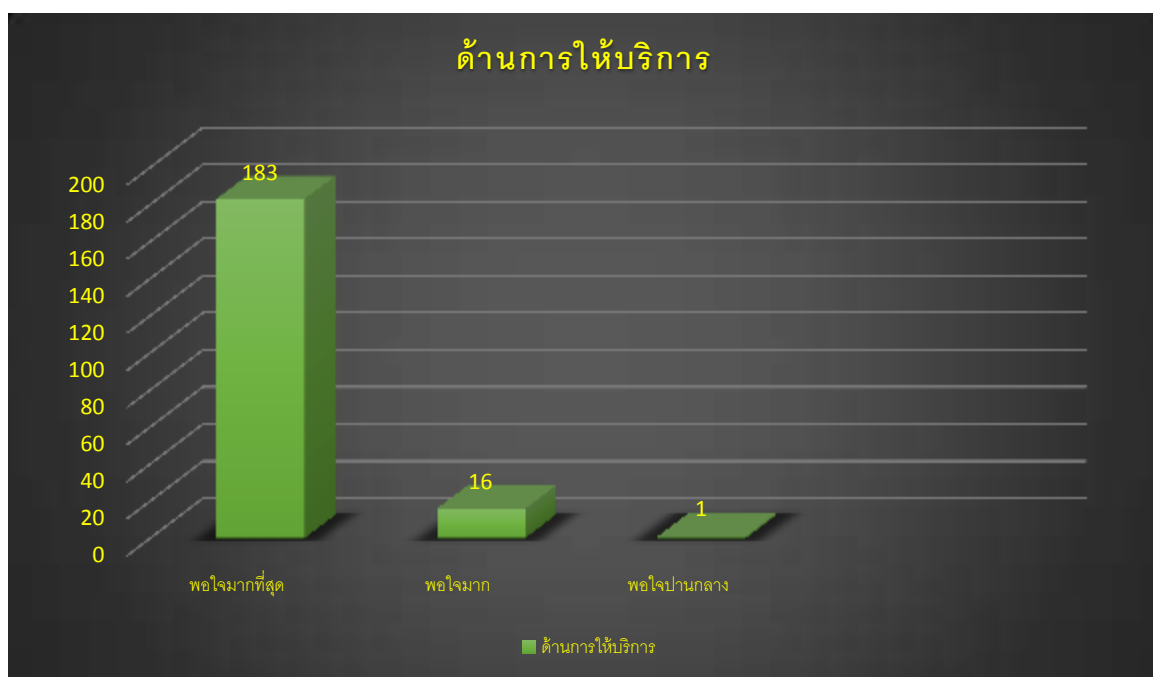
มัธยมศึกษา	จำนวน ๗	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๘
ปวท./ปวช./ปวส.	จำนวน ๑๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๐
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒

ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจด้านต่างๆ ของงานบริการทั้ง ๔ ด้าน โดยการนำข้อมูลมาคิดเป็นร้อยละ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕ คน แสดงภาพแผนภูมิของแต่ละด้านและสรุปภาพรวมขององค์กร ดังนี้

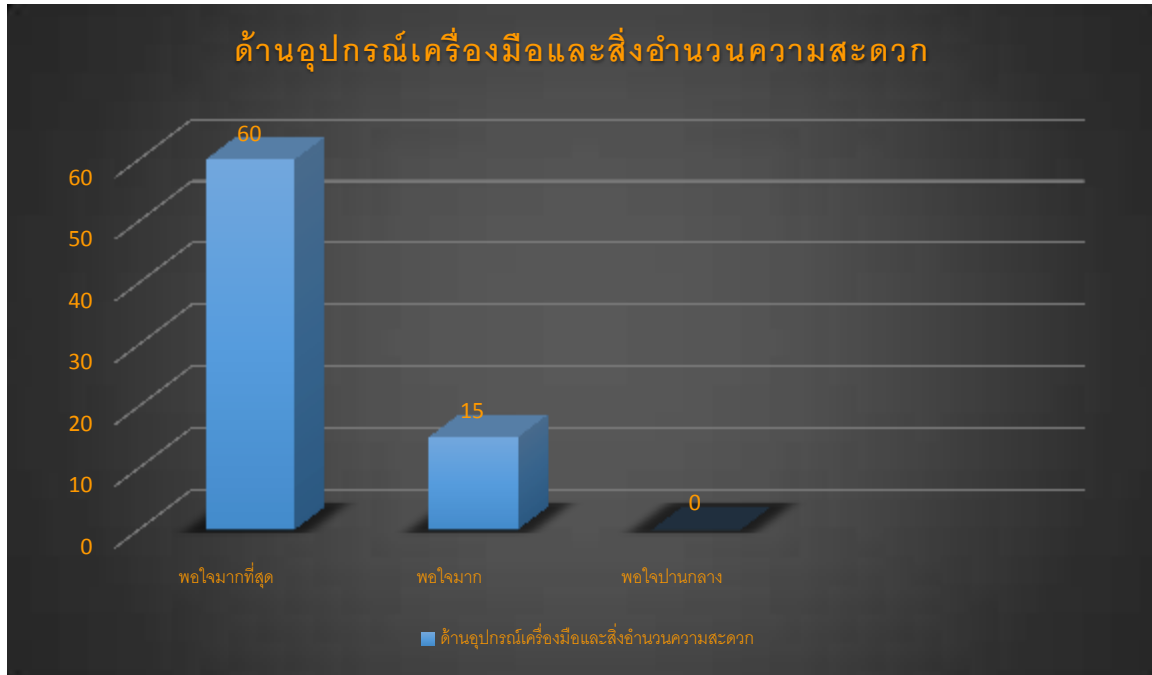
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละภารกิจของส่วนราชการ



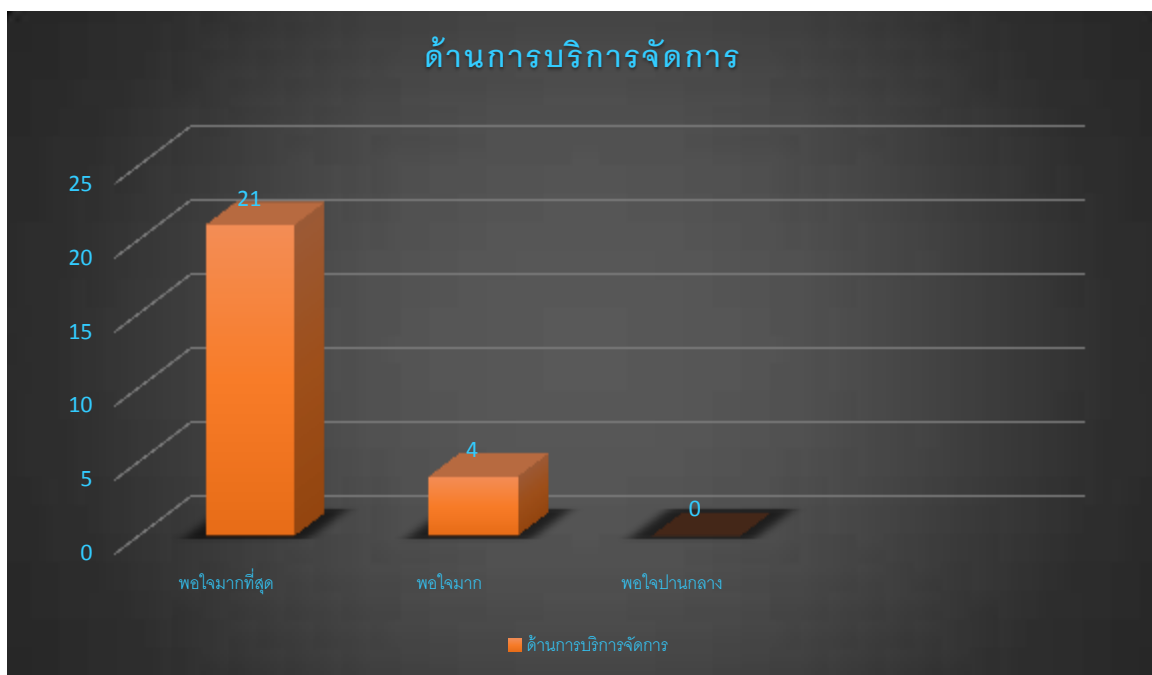
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการของ อบต.พลาญวาส



๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อบต.พลายวาส



๔. ด้านการบริหารจัดการในการแก้ปัญหาในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอนของงานบริการ



๕. สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานให้บริการของ อบต.พลายวาส

