

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพิง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	<p style="text-align: center;">๕๙</p> <p style="text-align: center;">๖๓</p>	<p style="text-align: center;">๔๘.๓๖</p> <p style="text-align: center;">๕๑.๖๔</p>	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	<p style="text-align: center;">๒๐</p> <p style="text-align: center;">๔๗</p> <p style="text-align: center;">๔๐</p> <p style="text-align: center;">๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๑๖.๓๙</p> <p style="text-align: center;">๓๘.๕๒</p> <p style="text-align: center;">๓๒.๗๙</p> <p style="text-align: center;">๑๒.๓๐</p>	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	<p style="text-align: center;">๕๖</p> <p style="text-align: center;">๖๒</p> <p style="text-align: center;">๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	<p style="text-align: center;">๔๕.๙๐</p> <p style="text-align: center;">๕๐.๘๒</p> <p style="text-align: center;">๓.๒๘</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p>	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน 	<p style="text-align: center;">๖๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๕๖</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๒</p>	<p style="text-align: center;">๕๒.๔๖</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๔๕.๙๐</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๑.๖๔</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๓	๗๖	๓	๐	๐	๔.๓๓	๘๖.๕๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๘๐	๗	๐	๐	๔.๒๓	๘๔.๕๘
รวม						๔.๒๘	๘๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๕๙	๒๗	๑	๐	๔.๐๕	๘๐.๙๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙	๖๕	๒๗	๑	๐	๔.๐๐	๘๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๖	๖๔	๓๒	๐	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕
รวม						๔.๐๐	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๔	๔๗	๖	๕	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓๖	๖๘	๑๖	๒	๐	๔.๑๓	๘๒.๖๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๕	๗๒	๒๔	๑	๐	๓.๙๙	๗๙.๘๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๖	๗๙	๒๔	๓	๐	๓.๙๗	๗๙.๓๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘	๗๙	๒๕	๐	๐	๔.๔๔	๘๘.๘๕
รวม						๔.๐๘	๘๑.๖๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๓	๗๐	๒๘	๑	๐	๓.๙๔	๗๘.๘๕
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๐	๓.๙๓	๗๘.๕๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๐	๓.๙๐	๗๘.๐๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓	๗๑	๑๘	๐	๐	๔.๑๒	๘๒.๔๖
รวม						๓.๙๗	๗๙.๔๗
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๑	๑๗	๒๙	๕	๐	๔.๒๖	๘๕.๒๕

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๗ จำแนกเป็น เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๗ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๘ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๘ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๕ รองลงมาเป็นการเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๗ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๖ รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๕ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- ๕ ระดับดีมาก
- ๔ ระดับดี
- ๓ ระดับปานกลาง
- ๒ ระดับพอใช้
- ๑ ระดับต้องปรับปรุง

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.บ้านเพิง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๑.๖๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๘.๕๗
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๒๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเพิง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕