

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพลาายวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลาายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ ฉบับ สรุปผล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๙	๔๙.๐๐
หญิง	๕๑	๕๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ เพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	๖.๐๐
อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี	๓๔	๓๔.๐๐
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๑	๒๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ช่วงอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ช่วงอายุ ๒๑ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ช่วงอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ช่วงอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๘	๘.๐๐
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๓๔	๓๔.๐๐
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๘	๒๘.๐๐
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๘	๑๘.๐๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน	๑๒	๑๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

/จากการสอบ...

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และรายได้สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือนจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๕.๐๐
เกษตรกร	๔๒	๔๒.๐๐
รับจ้าง	๒๖	๒๖.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๗	๑๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๕	๔๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๙	๒๙.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด(๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง(๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๐	๔๘	๑๒	-	-	๔.๒๘	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ มีความ เหมาะสม	๓๒	๕๑	๑๗	-	-	๔.๑๕	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๔๕	๓๘	๑๗	-	-	๔.๒๘	มาก
๔.ความเป็นธรรมขั้นตอนวิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๘	๕๒	-	-	-	๔.๔๘	มาก
๕.ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ แต่ละขั้นตอน	๓๙	๖๑	-	-	-	๔.๓๙	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้บริหาร	๓๕	๔๒	๒๓	-	-	๔.๑๒	มาก
รวม						๔.๒๘	มาก
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาท ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๖	๒๔	-	-	-	๔.๗๖	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๔	๑๖	-	-	-	๔.๘๔	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๗๑	๒๙	-	-	-	๔.๗๑	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๘๕	๑๕	-	-	-	๔.๘๕	มาก

/๕.เจ้าหน้าที่...

๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๔	๓๖	-	-	-	๔.๖๔	มาก
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อราชการ	๔๕	๓๕	๒	-	-	๔.๒๕	มาก
๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๒	๔๗	๓๑	-	-	๓.๙๑	ปานกลาง
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/เอกสารการให้ความรู้ และแผ่นขั้นตอนการให้บริการ	๑๘	๖๓	๑๙	-	-	๓.๙๐๐	ปานกลาง
รวม						๔.๔๙	มาก
๓.ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๐	๓๐	-	-	-	๔.๗๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๔๘	๑๗	-	-	๔.๑๘	มาก
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๑	๔๙	๓๐	-	-	๓.๙๑	ปานกลาง
รวม						๔.๒๖	มาก
๔.ด้านการบริหารจัดการ							
๑.การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๗	๕๓	๑๐	-	-	๔.๒๗	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพลาญวาสของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓