



รายงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของงานบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลพลาयाส

สถิติความพึงพอใจของงานบริการ

สรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถเก็บแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๑ คน สรุปผลดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๕๙.๕
หญิง	๕๑	๕๐.๕
รวม	๑๐๑	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕ เพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี	๕	๕
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๓๙.๖
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๔๐	๓๙.๖
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖	๑๕.๘
รวม	๑๐๑	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ช่วงอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖ และช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๐	๙.๙
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๔๐	๓๙.๖
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๓๐	๒๙.๗
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๐	๙.๙
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	๑๐.๙
รวม	๑๐๑	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙ รายได้ ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖ รายได้ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗ รายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙ รายได้สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๒.๙
เกษตรกร	๕๐	๔๙.๕
รับจ้าง	๒๐	๑๙.๘
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๘	๑๗.๘
รวม	๑๐๑	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๐	๔๙.๕
มัธยมศึกษา	๒๐	๑๙.๘
ปริญญาตรีขึ้นไป	๓๑	๓๐.๗
รวม	๑๐๑	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗

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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๐	๔๘	๑๓	-	-	๑๐๑	(๔)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๒	๕๑	๑๘	-	-	๑๐๑	(๔)

๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๕	๓๘	๑๘	-	-	๑๐๑	(๕)
๔. ความเป็นธรรมขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	๔๘	๕๓	-	-	-	๑๐๑	(๔)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๓๙	๖๒	-	-	-	๑๐๑	(๔)
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้บริหาร	๓๕	๔๒	๒๔	-	-	๑๐๑	(๔)
รวม	๒๓๙	๒๙๔	๗๓	-	-	๖๐๖	(๔)

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	๗๖	๒๕	-	-	-	๑๐๑	(๕)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๔	๑๗	-	-	-	๑๐๑	(๕)
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๑	๓๐	-	-	-	๑๐๑	(๕)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๘๕	๑๖	-	-	-	๑๐๑	(๕)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๔	๓๗	-	-	-	๑๐๑	(๕)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อราชการ	๔๕	๓๕	๒๑	-	-	๑๐๑	(๕)
๗. มีป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๒	๔๗	๓๒	-	-	๑๐๑	(๔)
๘. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ เอกสารการให้ความรู้ และแผ่นขั้นตอน การให้บริการ	๑๘	๖๓	๒๐	-	-	๑๐๑	(๔)
รวม	๔๖๕	๒๗๐	๗๓	-	-	๘๐๘	(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 สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๗๐	๓๑	-	-	-	๑๐๑	(๕)
๒. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๔๘	๑๘	-	-	๑๐๑	(๔)
๓. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	๒๑	๔๙	๓๑	-	-	๑๐๑	(๔)
รวม	๑๒๖	๑๒๘	๔๙	-	-	๓๐๓	(๔)

๔. ด้านการบริหารจัดการ

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. การตอบสนองและแก้ไขปัญหาในโครงการเร่งด่วน	๓๗	๕๓	๑๑	-	-	๑๐๑	(๔)
รวม	๓๗	๕๓	๑๑	-	-	๑๐๑	(๔)

จากตารางที่ ๖ พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน ในการตอบคำถามทั้ง ๔ ด้าน

ข้อมูลแสดงความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการ คิดเป็นร้อยละ ของจำนวนผู้ตอบคำถาม จำนวน ๑๐๑ คน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้ให้บริการงานต่างๆ ของส่วนราชการ แบ่งตามโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกตามภารกิจของหน่วยงาน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๑ คน จากแบบสอบถามข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนเพศหญิงและชายในการทำแบบสำรวจ จาก ๑๐๑ คน

หญิง	๕๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๙.๕
ชาย	๕๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๐.๕

ส่วนที่ ๒ อายุ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจาก จำนวน ๑๐๑ คน

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	ไม่มี		คิดเป็นร้อยละ	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๖
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๕.๘

ส่วนที่ ๓ รายได้ จำนวนรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ดังนี้

ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๙
จำนวน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐	๔๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๙.๖
จำนวน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๓๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๙.๗
จำนวน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๙
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ ขึ้นไป	๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๙

ส่วนที่ ๔ อาชีพ ประเภทอาชีพในการตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประเภทดังนี้

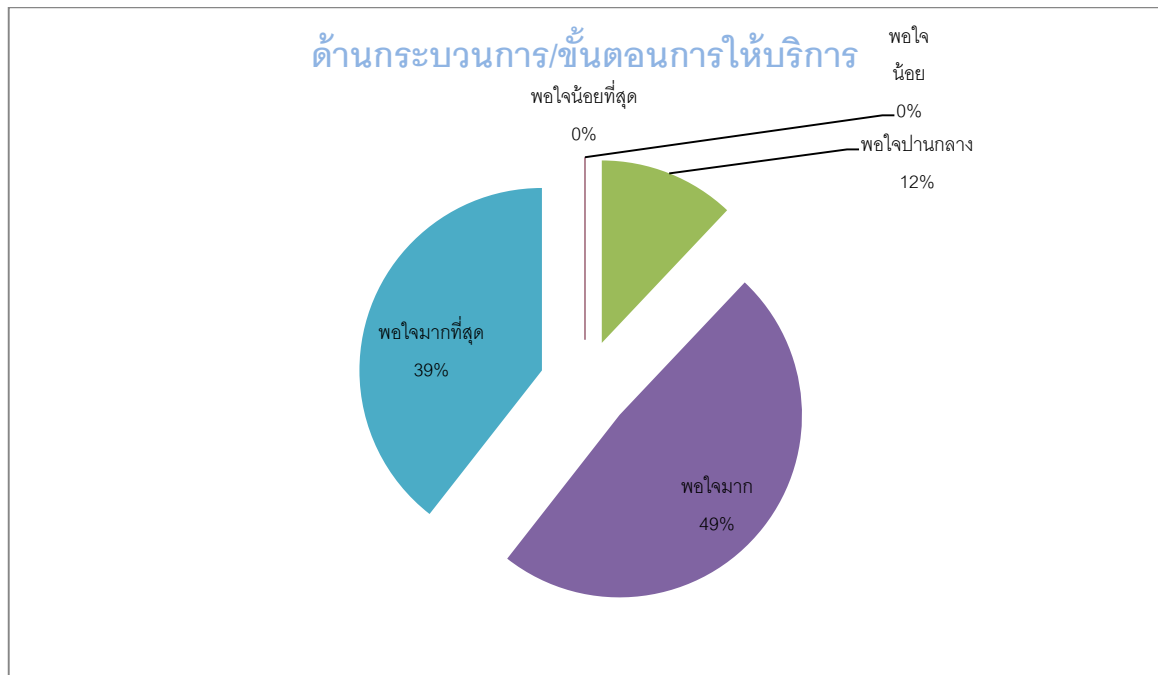
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๑๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๒.๙
เกษตรกร	จำนวน ๕๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๙.๕
รับจ้าง	จำนวน ๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๘
ค้าขาย/ธุรกิจ	จำนวน ๑๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๘

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษา การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นระดับการศึกษาจาก จำนวน ๑๐๑ คน

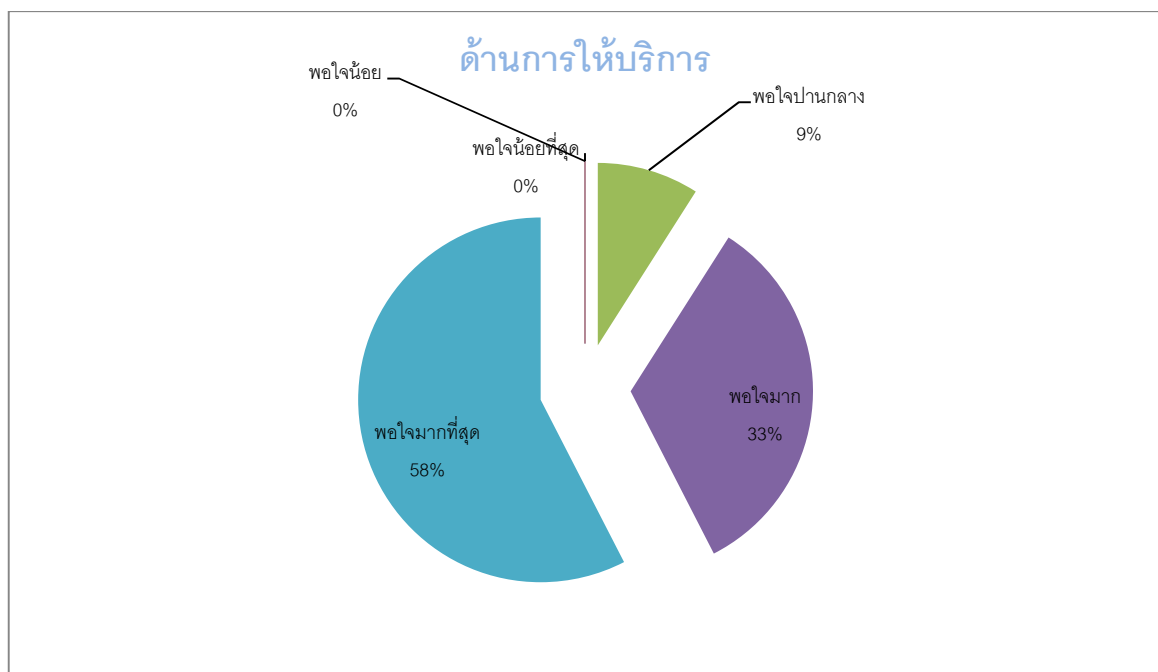
ประถมศึกษา	จำนวน ๕๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๙.๕
มัธยมศึกษา	จำนวน ๒๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๐.๗

ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการสำรวจด้านต่างๆ ของงานบริการ ทั้ง ๔ ด้าน โดยการนำข้อมูลมาคิดเป็นร้อยละ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๑ คน แสดงภาพแผนภูมิของแต่ละด้านและสรุปภาพรวมขององค์กร ดังนี้

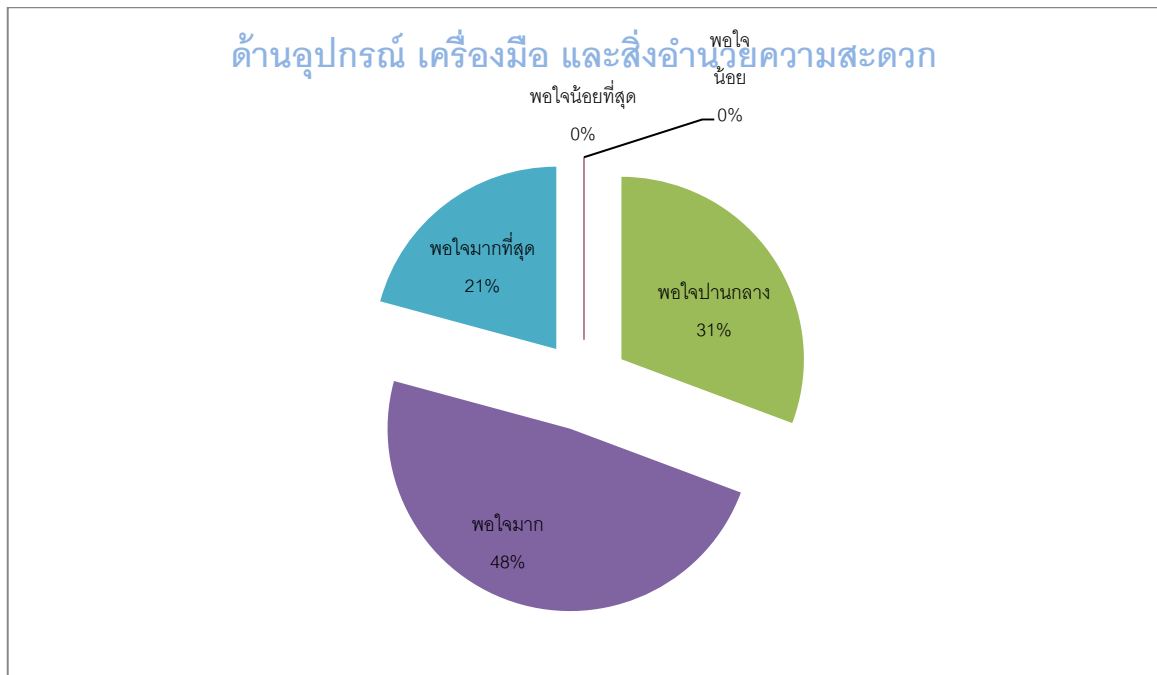
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการแต่ละภารกิจของส่วนราชการ



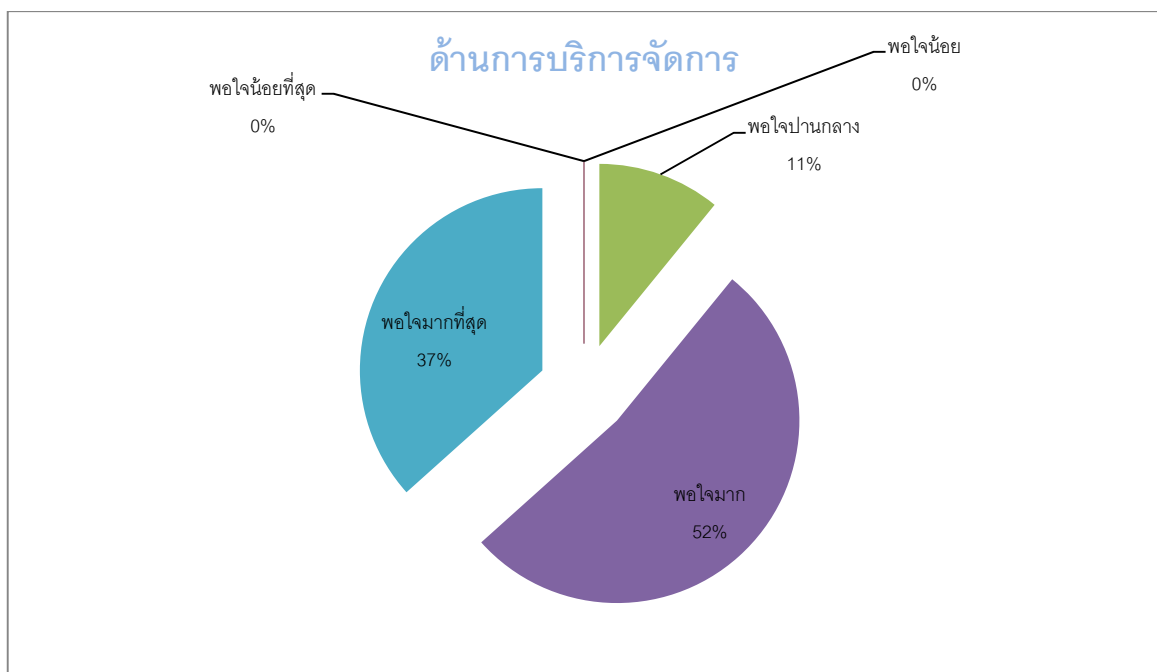
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการของ อบต.พลายวาส



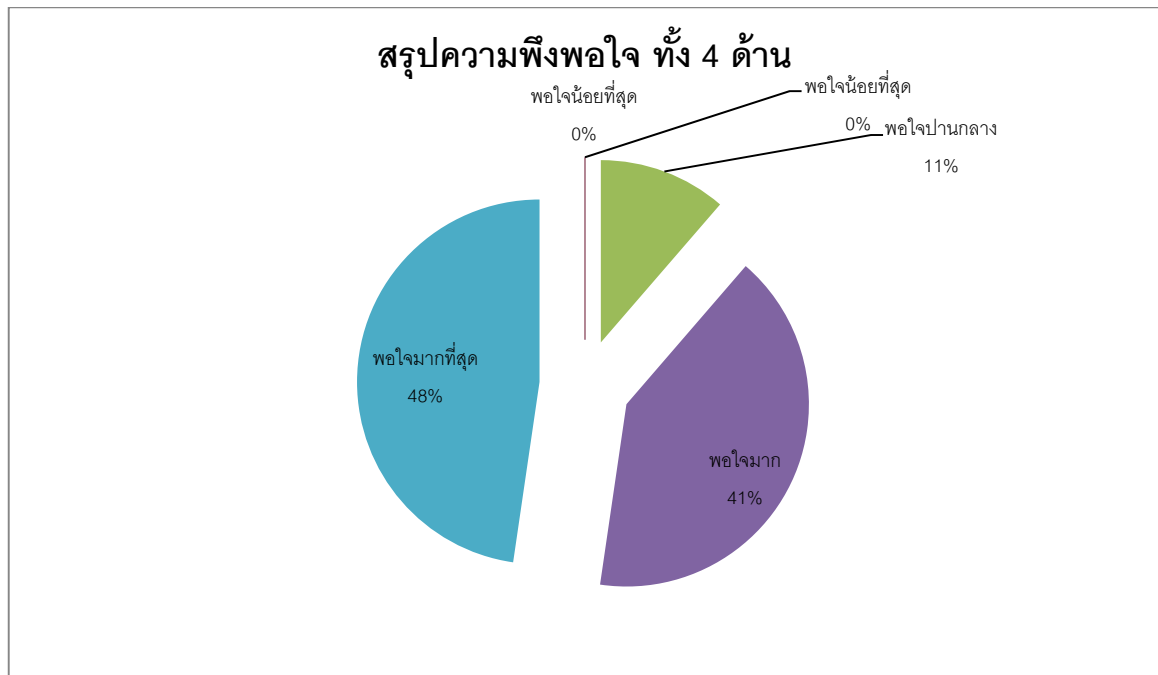
๓. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อบต.พลายวาส



๔. ด้านการบริหารจัดการในการแก้ปัญหาในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอนของงานบริการ



๕. สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลาญวาส



งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลพลาญวาส

