

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
• หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
• ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
• ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
• อื่นๆ ไปรตระบุ <u>นักเรียน</u>	๒	๑.๖๔	

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)					x	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๔๓	๗๖	๓	๐	๓.๓๓	๖๖.๕๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓๕	๘๐	๗	๐	๓.๒๓	๖๔.๕๙
รวม						๖.๕๖	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๓๕	๕๙	๒๗	๐	๓.๐๘	๖๑.๖๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๒๙	๖๕	๒๗	๐	๓.๐๓	๖๐.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๒๖	๖๔	๓๒	๐	๒.๙๕	๕๙.๐๒
รวม						๙.๐๗	๖๐.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	๖๓.๙๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	๖๐.๔๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หามผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	๖๑.๓๑
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๘	๗๙	๒๕	๐	๒.๙๔	๕๘.๘๕
รวม						๑๕.๗๙	๖๓.๑๕

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๓/๐	๒๘	๐	๒.๙๘	๕๙.๕๑
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	๕๘.๕๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	๕๘.๐๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๓๓	๓/๑	๑๘	๐	๓.๑๒	๖๒.๕๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๕	๑๓	๓/๑	๒๙	๐	๒.๙๘	๕๙.๖๓
รวม						๑๑.๙๓	๕๙.๖๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นการเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๖ รองลงมาเป็นการชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๐.๕๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๓.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๙.๖๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๖๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๕๙ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐

(ลงชื่อ).....
(นางสาวสายฝน นาชัยสิทธิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....
(นางสุภาพร พงศ์รัตนมงคล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ