

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 48 คน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
| **1.เพศ**  ชาย  หญิง | 19  29 | 39.58  60.42 |
| **2.อายุ**  อายุ ต่ำกว่า 20 ปี  อายุ 21-30 ปี  อายุ 31-40 ปี  อายุ 41-50 ปี  อายุ 51-60 ปี  อายุมากกว่า 61 ปี | 2  8  9  13  10  6 | 4.17  16.67  18.75  27.08  20.83  12.50 |
| **3.การศึกษา**  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี | 10  23  10  5 | 20.83  47.92  20.83  10.42 |
| **4. อาชีพ**  รับราชการ  เอกชน/รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  รับจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  เกษตรกร  อื่นๆ | -  -  16  5  -  27  - | -  -  33.33  10.42  -  56.25  - |

**สรุป** ผู้ตอบคำถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.42 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.08 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.92 และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 56.25

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | ระดับความพึงพอใจ | | | | ร้อยละ |
|  | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใช้ |  |
| **1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 22 | 26 | - | - | 45.83 |
| 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ | 32 | 16 | - | - | 66.67 |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 38 | 8 | 2 | - | 79.17 |
| 1. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 47 | 1 | - | - | 97.92 |
| 1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 32 | 16 | - | - | 66.67 |
| 1. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ | 42 | 6 | - | - | 87.50 |
|  | | | | | 73.96 |

**สรุป** ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของ อบต.ปากแพรก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 48 คน มีระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 73.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอันดับ 1 มีข้อ 4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 97.92

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | ระดับความพึงพอใจ | | | | ร้อยละ |
|  | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใช้ |  |
| **2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** | | | | | |
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) | 31 | 17 | - | - | 64.58 |
| 1. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | 40 | 8 | - | - | 83.33 |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 45 | 3 | - | - | 93.75 |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี | 48 | - | - | - | 100.00 |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 48 | - | - | - | 100.00 |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 48 | - | - | - | 100.00 |
|  | | | | | 90.28 |

**สรุป** ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ของ อบต.ปากแพรก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 48 คน มีระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ 90.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอันดับ 1 มี ข้อ 4 ข้อ 5 และข้อ 6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 100.00

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | ระดับความพึงพอใจ | | | | ร้อยละ |
|  | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใช้ |  |
| **3.** **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 36 | 12 | - | - | 75.00 |
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 39 | 9 | - | - | 81.25 |
| 1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม | 38 | 10 | - | - | 79.17 |
| 1. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ | 45 | 3 | - | - | 93.75 |
| 1. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ | 40 | 8 | - | - | 83.33 |
| 1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | 42 | 6 | - | - | 87.50 |
| 1. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 41 | 7 | - | - | 85.42 |
| 1. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ | 36 | 12 | - | - | 75.00 |
|  | | | | | 82.55 |

**สรุป** ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต.ปากแพรก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 48 คน มีระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ 82.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอันดับ 1 มี ข้อ 4 ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.75

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | ระดับความพึงพอใจ | | | | ร้อยละ |
|  | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | พอใช้ |  |
| **4.** **ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ** | | | | | |
| 1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 48 |  | - | - | 100.00 |
| 1. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | 45 | 3 | - | - | 93.75 |
| 1. ความพึงพอใจต่อภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน | 43 | 5 | - | - | 89.58 |
|  | | | | | 94.44 |

**สรุป** ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ของ อบต.ปากแพรก พบว่าจากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 48 คน มีระดับความพึงพอใจคิด เป็นร้อยละ **94.44** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอันดับ 1 มี ข้อ 1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการคิดเป็นร้อยละ 100.00

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ร้อยละ** |
| 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 73.96 |
| 2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | 90.28 |
| 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 82.55 |
| 4.ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ | 94.44 |
| รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ | 85.31 |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.31

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

4 ดีมาก

3 ดี

2 พอใจ

1 ควรปรับปรุง

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจ**

องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการต่างๆให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ชื่อผู้ขอรับบริการ(บุคคลหรือหน่วยงาน).............................................................................................................

ที่อยู่...............................................................................................โทรศัพท์.......................................................

ขอรับบริการจาก (ชื่อหน่วยงานผู้ให้บริการ)

**เรื่องที่ขอรับบริการ**

การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ

การใช้ Internet ตำบล การขอรับเบี้ยงยังชีพผู้ป่วยเอดส์

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร

การชำระภาษีป้าย การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

การชำระภาษีบำรุงท้องที่ อื่นๆ

**ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบต**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | ระดับความพึงพอใจ | | | |
| ดีมาก | ดี | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว |  |  |  |  |
| 2.ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |
| 3.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ |  |  |  |  |
| 4.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) |  |  |  |  |
| 5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน |  |  |  |  |
| 6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** | ระดับความพึงพอใจ | | | |
| ดีมาก | ดี | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) |  |  |  |  |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) |  |  |  |  |
| 3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |
| 4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี |  |  |  |  |
| 5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |
| 6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | ระดับความพึงพอใจ | | | |
| ดีมาก | ดี | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ |  |  |  |  |
| 2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ |  |  |  |  |
| 3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม |  |  |  |  |
| 4.ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ |  |  |  |  |
| 5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ |  |  |  |  |
| 6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ |  |  |  |  |
| 7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย |  |  |  |  |
| 8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ** | ระดับความพึงพอใจ | | | |
| ดีมาก | ดี | พอใจ | ควรปรับปรุง |
| 1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ |  |  |  |  |
| 2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ |  |  |  |  |
| 3.ความพึงพอใจต่อภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน |  |  |  |  |

ท่านคิดว่า อบต.ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน

ด้านสถานที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

ด้านการบริการการชำระภาษี

ด้านการขออนุญาตการก่อสร้างอาคาร

ด้านการขอบ้านเลขที่

อื่นๆ โปรดระบุ............................................

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ(โปรดระบุ)

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………