

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ อำเภอสวี่ จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

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			
•ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๖	๔๕.๙๐	
•๒๑-๔๐ ปี	๖๒	๕๐.๘๒	
•๔๑-๖๐ ปี	๔	๓.๒๘	
•๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐	
๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ			
•เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
•ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
•ประชาชนผู้รับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
•องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
•อื่น ๆ โปรตรระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
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							
๒.๑การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๓๕	๕๙	๒๗	๐	๓.๐๘	๖๑.๖๔
๒.๒การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑	๒๙	๖๕	๒๗	๐	๓.๐๓๒	๖๐.๖๖
๒.๓การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๒๖	๖๔	๓๒	๐	.๙๕	๕๙.๐๒
รวม						๙.๐๗	๖๐.๔๔
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
๓.๒ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒	๓๖	๖๘	๑๖	๐	๓.๒๐	๖๙.๙๓
๓.๓ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบคำชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำเป็นต้น	๑	๒๕	๗๒	๒๔	๐	๓.๐๒	๖๐.๔๙
๓.๔ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓	๒๖	๗๙	๒๔	๐	๓.๐๗	๖๑.๓๑
๓.๕การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑๘	๗๙	๒๔	๐	๒.๙๔	๕๘.๘๕
รวม						๑๕.๗๙	๖๓.๑๕
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑	๒๓	๗๐	๒๘	๐	๒.๙๘	๕๙.๕๑
๔.๒จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๑๖	๘๑	๒๕	๐	๒.๙๓	๕๘.๕๒
๔.๓ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๑๕	๘๐	๒๗	๐	๒.๙๐	๕๘.๐๓
๔.๔ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๓๓	๗๑	๑๘	๐	๓.๑๒	๖๒.๔๖
รวม						๑๑.๙๓	๕๙.๖๓
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๑๗	๗๑	๒๙	๐	๒.๙๘	๖๒.๒๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ ๖๓.๙๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๑ และจุด/ ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.สวี
อำเภอสวี จังหวัดชุมพร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๖๕.๕๗
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๐.๔๔
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๓.๑๕
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๙.๖๓
รวม ๔ ด้าน	๖๒.๒๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวีในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๐

- ข้อเสนอแนะ
- ๑.ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
 - ๒.ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการ
 ๓. ควรมีเก้าอี้สำหรับให้ประชาชน ที่มารับบริการ

(ลงชื่อ น ค

(นางนิภาพร ยินดี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ