

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ 2562**

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน ใช้แบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ มีกรอบการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภท ช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ร้อยละค่าเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๒๐ %	หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
ร้อยละค่าเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๒๐-๔๐ %	หมายความว่า พึงพอใจน้อย
ร้อยละค่าเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๔๐-๖๐ %	หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง
ร้อยละค่าเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๖๐-๘๐ %	หมายความว่า พึงพอใจมาก
ร้อยละค่าเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๘๐-๑๐๐ %	หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและส่วนราชการที่ติดต่อ ที่สำรวจได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๖	๔๖
หญิง	๕๔	๕๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒	๒
ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๒๒	๒๒
ระหว่าง ๓๖ - ๔๙ ปี	๒๗	๒๗
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๙	๔๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ รองลงมา คือ อายุ ๓๖ - ๔๙ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๓	๕๓
มัธยมศึกษา	๒๒	๒๒
อนุปริญญา	๑๓	๑๓
ปริญญาตรี	๙	๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และต่ำสุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๓๗	๓๗
รับจ้าง	๓๑	๓๑
รับราชการ	๔	๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๑๙
อื่นๆ	๙	๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ รองลงมา คืออาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และต่ำสุด คืออาชีพรับราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

๑.๕ ข้อมูลส่วนราชการที่ติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามส่วนราชการที่ติดต่อขอรับบริการ

ส่วนราชการที่ติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	๓๖	๓๖
กองคลัง	๔๑	๔๑
กองช่าง	๑๘	๑๘
กองการศึกษาฯ	๕	๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่ติดต่อบริการที่
สำนักปลัด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมา คือกองคลัง จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐
และต่ำสุด คือกองการศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วัดโบสถ์

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๐๐	มาก
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๗๑.๖๐	มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๓.๐๐	มาก
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๗๔.๐๐	มาก
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๗๗.๒๐	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๗๘.๐๐	มาก
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๗๙.๖๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๗๙.๖๐	มาก
๔. ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๗๗.๐๐	มาก
๕. ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบ ข้อซักถาม	๗๕.๔๐	มาก
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ	๗๘.๖๐	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๗๗.๒๐	มาก
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้ คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้บริการ	๗๖.๘๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๖๙.๘๐	ปานกลาง
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	๗๒.๐๐	มาก
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ ความต้องการของประชาชน	๗๕.๒๐	มาก
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความ เหมาะสม	๗๗.๒๐	มาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	๗๔.๔๐	มาก
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	๗๗.๒๐	มาก
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๗๖.๘๐	มาก
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	๗๖.๐๐	มาก
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๗๘.๒๐	มาก
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๗๕.๒๐	มาก
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	๗๘.๔๐	มาก
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	๗๕.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๖ จากผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **๗๕.๒๔**

เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **๗๓.๑๖**
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **๗๗.๗๘**
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **๗๓.๕๕**
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ **๗๖.๔๘**