

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	52	43.33	
• หญิง	68	56.67	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 18 ปี	5	4.1	
• 18 - 25 ปี	20	16.67	
• 26 - 35 ปี	26	21.67	
• 36 - 50 ปี	39	32.50	
• 50 - 60 ปี	12	10	
• 61 ปีขึ้นไป	18	15	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	59	49.17	
• มัธยมศึกษา	49	40.83	
• อนุปริญญา	3	2.50	
• ปริญญาตรี	9	7.50	
• ปริญญาโท	-		

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.17

ความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการไว้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. มีความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	65	46	9	-	-
ร้อยละ	54.17	38.33	7.50	-	-

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.17 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อ ความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 38.33 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.50 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	55	56	7	2	-
ร้อยละ	45.83	46.67	5.83	1.67	-

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.83 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 46.67 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 5.83 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	46	59	13	2	-
ร้อยละ	38.33	49.17	10.83	16.7	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.33 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อที่มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 49.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 10.83 มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

4.มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	42	65	11	1	-
ร้อยละ	35.00	54.17	9.17	0.83	-

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อที่มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 54.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 9.17 มีความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

5.มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	51	61	8	-	-
ร้อยละ	42.50	50.83	6.67	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.50 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 50.83 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 6.67 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

6.มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	55	59	6	-	-
ร้อยละ	45.83	49.17	5.00	-	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.83 มีความพึงพอใจมากที่สุด แบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ร้อยละ 49.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 5.00 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	51	59	7	3	-
ร้อยละ	42.50	49.17	5.83	2.50	-

จากตารางที่ 8 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.50 มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 49.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 5.83 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	40	65	7	8	-
ร้อยละ	33.33	54.17	5.83	6.67	-

จากตารางที่ 9 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.33 มีความพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ร้อยละ 54.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 5.83 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	69	48	3	-	-
ร้อยละ	57.50	40.00	2.50	-	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.50 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ ร้อยละ 40.00 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 2.50 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	68	50	3	-	-
ร้อยละ	56.67	41.67	1.67	-	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.67 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ร้อยละ 41.67 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 1.67 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

5.เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	72	45	3	-	-
ร้อยละ	60.00	37.50	2.50	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.00 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ร้อยละ 37.50 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 2.50 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	62	53	4	-	-
ร้อยละ	51.67	44.17	3.33	-	-

จากตารางที่ 13 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.67 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 44.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 3.33 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

1.สถานที่ให้บริการหรือ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก การเดินทางรับบริการ.

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการหรือ ตั้งอยู่ในแหล่งที่

การเดินทางรับบริการ สะดวก

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	ควร ปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	49	58	12	1	-
ร้อยละ	40.83	70.83	10.00	0.83	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.83 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสถานที่ให้บริการหรือ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก การเดินทางรับบริการ ร้อยละ 70.83 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 10.00 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ชัด

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ชัด

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	ควร ปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	48	54	16	2	-
ร้อยละ	40.00	45.00	13.33	1.67	-

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 40.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อป้ายประชาสัมพันธ์และ

ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ชัด ร้อยละ 45.00 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 13.33 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

3.สถานที่ให้บริการมีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	66	47	7	-	-
ร้อยละ	55.00	39.17	5.83	-	-

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อสถานที่ให้บริการมีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 39.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 5.83 ความพึงพอใจปานกลางตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

1. มีการเผยแพร่ข่าวสารทางเว็บไซต์ จดหมายข่าว วารสาร แผ่นพับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางเว็บไซต์ จดหมายข่าว วารสาร แผ่นพับ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	40	55	19	6	-
ร้อยละ	33.33	45.83	15.83	5.00	-

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.33 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อมีการเผยแพร่ข่าวสารทางเว็บไซต์ จดหมายข่าว วารสาร แผ่นพับ ร้อยละ 45.83 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 15.83 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2.มีการเผยแพร่ข่าวสารทางหอกระจายชุมชนเสียงตามสาย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางหอกระจายชุมชนเสียงตามสาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
จำนวน (คน)	47	53	14	6	-
ร้อยละ	39.17	44.17	11.67	5.00	-

จากตารางที่ 18 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 120 คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.17 มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางหอกระจายชุมชนเสียงตามสาย ร้อยละ 44.17 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.67 ความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ