

สรุปผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ
อำเภอท่าชะ จังหวัดชุมพร

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ ราย ผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๐	๕๐
หญิง	๑๐	๕๐
รวม	๒๐	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน เพศชาย จำนวน ๑๐ ราย คิด
เป็นร้อยละ ๕๐ เพศหญิง จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตารางที่ ๒ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	๕
๑๘ - ๒๕ ปี	๔	๒๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๑	๕
๓๖ - ๕๐	๘	๔๐
๕๑ - ๖๐	๓	๑๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๕
รวม	๒๐	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐
อายุ ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕
อายุมากกว่า ๖๑ ปี จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕ อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕
และอายุ ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕ อายุ

ตารางที่ ๓ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
โสด	๕	๒๕
สมรส	๑๓	๖๕
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	๒	๑๐
รวม	๒๐	๑๐๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ โสด จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ตารางที่ ๔ ตารางสรุปจำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
๑. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓=๖๕%	๗=๓๕%		
๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	๑๐=๕๐%	๑๐=๕๐%		
๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	๑๒=๖๐%	๘=๔๐%		
๔. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖=๓๐%	๑๔=๗๐%		
๕. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑=๕๕%	๙=๔๕%		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	๒=๑๐%	๑๔=๗๐%	๔=๒๐%	
๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔=๒๐%	๑๖=๘๐%		
๓. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๕=๒๕%	๑๓=๖๕%	๒=๑๐%	
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน	๔=๒๐%	๙=๔๕%	๗=๓๕%	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ	๑๗=๘๕%	๓=๑๕%		
รวม	๕๑.๙๒%	๔๒.๖๗%	๕.๔๒%	

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. ความสุภาพในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดีมาก มากที่สุด จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ดี จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบ พอใช้และควรปรับปรุง

๒. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดีมาก มากที่สุด จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ดี จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบพอใช้และควรปรับปรุง

๓. การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดีมาก มากที่สุด จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ดี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบพอใช้และควรปรับปรุง

๔. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดี มากที่สุด จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ดีมาก จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบพอใช้และควรปรับปรุง

๕. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดีมาก มากที่สุด จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ดี จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบพอใช้และควรปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดี มากที่สุด จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐ พอใช้ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ดีมาก จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบควรปรับปรุง

๒. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดี มากที่สุด จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ดีมาก จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบพอใช้และควรปรับปรุง

๓. ขั้นตอนการการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดี มากที่สุด จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ดีมาก จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ พอใช้ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบควรปรับปรุง

๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดี มากที่สุด จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕ พอใช้ จำนวน ๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ดีมาก จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบควรปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ ดีมาก มากที่สุด จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๕ ดี จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบพอใช้และควรปรับปรุง

นิยามความความพึงพอใจ

พึงพอใจ หมายถึง ผู้ตอบแบบสำรวจให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีมาก และดี

ไม่พึงพอใจ หมายถึง ผู้ตอบแบบสำรวจให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใช้ และควรปรับปรุง

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญมีระดับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของผู้มารับบริการ

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐ ราย พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๕ (มากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๙๒ มาก ร้อยละ ๔๒.๖๗) ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๕.๔๕ (พอใช้ ร้อยละ ๕.๔๕ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดตอบควรปรับปรุง) จะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ