

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565



20

23



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลบางปลากด ที่มารับบริการ จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๔ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๖	๕๒.๐๐
หญิง	๒๔	๔๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๓	๖.๐๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๓๖ - ๔๕ ปี	๑๘	๓๖.๐๐
๔๖ - ๖๐ ปี	๙	๑๘.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
ระดับการศึกษาอาชีพ		
ไม่ได้เรียน	๕	๑๐.๐๐
ประถมศึกษา	๑๕	๓๐.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๐	๒๐.๐๐
มัธยมปลาย	๗	๑๔.๐๐
ปวช.	๕	๑๐.๐๐
ปวส.	๓	๖.๐๐
ปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
ปริญญาโท	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๒๔	๔๘.๐๐
ว่างงาน	๒	๔.๐๐
ค้าขาย	๑๖	๓๒.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๖.๐๐
ข้าราชการ	๒	๔.๐๐
นักเรียน นักศึกษา	๓	๖.๐๐
อื่นๆ	๐	-
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมา คือประเภท ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๒	๖๔.๐๐	๑๖	๓๒.๐๐	๒	๔.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕	๗๐.๐๐	๑๔	๒๘.๐๐	๑	๒.๐๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๐	๖๐.๐๐	๑๒	๒๔.๐๐	๘	๑๖.๐๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๑	๖๒.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐	๑	๒.๐๐
รวม		๖๔.๐๐		๓๐.๐๐		๖.๐๐
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๘	๗๖.๐๐	๑๒	๒๔.๐๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๑	๘๒.๐๐	๘	๑๖.๐๐	๑	๒.๐๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๔	๖๘.๐๐	๑๔	๒๘.๐๐	๒	๔.๐๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๖๐.๐๐	๑๘	๓๖.๐๐	๒	๔.๐๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๑	๘๒.๐๐	๙	๑๘.๐๐	๐	๐
รวม		๗๓.๖๐		๒๔.๔๐		๒.๐๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๙	๕๘.๐๐	๑๒	๒๔.๐๐	๙	๑๘.๐๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓๕	๗๐.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐	๕	๑๐.๐๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๑	๘๒.๐๐	๗	๑๔.๐๐	๒	๔.๐๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๓๘	๗๖.๐๐	๙	๑๘.๐๐	๓	๖.๐๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๓๔	๖๘.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐	๖	๑๒.๐๐
๓.๖ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือหรือเอกสารให้ความรู้	๒๕	๕๐.๐๐	๑๕	๓๐.๐๐	๑๐	๒๐.๐๐
รวม		๖๗.๓๓		๒๑.๐๐		๑๑.๖๗

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกด ในภาพรวม รายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๔.๐๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๓๐.๐๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๒.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๓.๖๐ - พึงพอใจ ร้อยละ ๒๔.๔๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๒.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๖๗.๓๓ - พึงพอใจ ร้อยละ ๒๑.๐๐ - ควรปรับปรุง ร้อยละ ๑๑.๖๗

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

๑. ระดับพึงพอใจมาก ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๗๓.๖๐

๒. ระดับพึงพอใจ ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๓๐.๐๐

๓. ระดับความปรับปรุง ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๑๑.๖๗

ดังนั้น ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๗๓.๖๐)

จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม



องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาแดด
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565

