

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	<p style="text-align: center;">๑๐๗</p> <p style="text-align: center;">๒๑๓</p>	<p style="text-align: center;">๓๓.๔๔</p> <p style="text-align: center;">๖๖.๕๖</p>	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๑๘ ปี ● ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี ● ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี ● มากกว่า ๕๐ ปี 	<p style="text-align: center;">๒๐</p> <p style="text-align: center;">๑๑๙</p> <p style="text-align: center;">๑๐๑</p> <p style="text-align: center;">๘๐</p>	<p style="text-align: center;">๖.๒๕</p> <p style="text-align: center;">๓๗.๑๙</p> <p style="text-align: center;">๓๑.๕๖</p> <p style="text-align: center;">๒๕.๐๐</p>	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี ● อื่น ๆ 	<p style="text-align: center;">๑๓๔</p> <p style="text-align: center;">๙๕</p> <p style="text-align: center;">๘๕</p> <p style="text-align: center;">๖</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	<p style="text-align: center;">๔๑.๘๘</p> <p style="text-align: center;">๒๙.๖๙</p> <p style="text-align: center;">๒๖.๕๖</p> <p style="text-align: center;">๑.๘๘</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	
๔. อาชีพ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร ● ลูกจ้าง ● รับราชการ ● ประกอบธุรกิจส่วนตัว ● รับจ้างทั่วไป ● อื่น ๆนักเรียน,นักศึกษา..... 	<p style="text-align: center;">๑๒๕</p> <p style="text-align: center;">๔๕</p> <p style="text-align: center;">๑๕</p> <p style="text-align: center;">๓๕</p> <p style="text-align: center;">๘๕</p> <p style="text-align: center;">๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๓๙.๐๖</p> <p style="text-align: center;">๑๔.๐๖</p> <p style="text-align: center;">๔.๖๙</p> <p style="text-align: center;">๑๐.๙๔</p> <p style="text-align: center;">๒๖.๕๖</p> <p style="text-align: center;">๔.๖๙</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๖ ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๖

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๐	๐.๐๐	
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓๒	๑๐.๐๐	
๓. การชำระค่าบริการขยะ	๑๒๐	๓๗.๕๐	
๔. การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย	๕๐	๑๕.๖๓	
๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๕	๔.๖๙	
๖. การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์	๑๐	๓.๑๓	
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖๕	๒๐.๓๑	
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๘	๒.๕๐	
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐	
๑๐. อื่น ๆ.....การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด.....	๒๐	๖.๒๕	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามในการขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุ่น ส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องของการชำระค่าบริการขยะเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาคือ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๙ การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ และไม่มีผู้มาใช้บริการจำนวน ๒ เรื่อง คือ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการและ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๖๐	๘๓	๗๗	๐	๐	๔.๒๖	๘๕.๑๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘๐	๙๕	๔๕	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๔๔
เฉลี่ยรวม						๔.๓๔	๘๖.๘๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๗๐	๕๐	๐	๐	๐	๔.๘๔	๙๖.๘๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๒๕	๘๓	๑๒	๐	๐	๔.๖๗	๙๓.๓๑
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๘๐	๘๕	๕๕	๐	๐	๔.๓๙	๘๗.๘๑
เฉลี่ยรวม						๔.๖๓	๙๒.๖๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๑๐	๗๘	๓๒	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๑๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙๘	๑๑๐	๑๒	๐	๐	๔.๕๘	๙๑.๖๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๒๒	๙๘	๐	๐	๐	๔.๖๙	๙๓.๘๘
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕๐	๖๑	๙	๐	๐	๔.๗๕	๙๕.๐๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘๐	๑๕	๒๕	๐	๐	๔.๘๐	๙๕.๙๔
เฉลี่ยรวม						๔.๗๑	๙๔.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๐๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๙๔	๙๘.๗๕
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕๖	๖๐	๔	๐	๐	๔.๗๙	๙๕.๗๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙๐	๒๕	๕	๐	๐	๔.๘๙	๙๗.๘๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๑๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๗	๙๙.๓๘
เฉลี่ยรวม						๔.๗๒	๙๔.๔๓

สรุป

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ ดีมาก
- ๓.๕๐ - ๔.๔๙ ดี
- ๒.๕๐ - ๓.๔๙ พอใช้
- ๑.๕๐ - ๒.๔๙ ควรปรับปรุง
- น้อยกว่า ๑.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๔ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๙ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ ตามลำดับ สรุปด้านเวลาทั้งหมด ร้อยละ ๘๖.๘๑ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ อยู่ในเกณฑ์ ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๑ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๑ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ ตามลำดับ สรุปด้านขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด ร้อยละ ๙๒.๖๗ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๗ รองลงมาเป็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๐๖ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้นร้อยละ ๙๓.๘๘ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ตามลำดับ สรุปด้านบุคลากรที่ให้บริการทั้งหมด ร้อยละ ๙๓.๕๓ ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๒ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๑ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ ตามลำดับ สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมด ร้อยละ ๙๗.๙๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของ อบต.น้ำซุน อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๔.๓๔	๘๖.๘๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๙๒.๖๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๕๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๐	๙๗.๙๒
รวม ๔ ด้าน	๔.๖๔	๙๒.๗๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๕ ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๕๗ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก