

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	<p style="text-align: center;">๙๑</p> <p style="text-align: center;">๑๑๒</p>	<p style="text-align: center;">๔๔.๘๓</p> <p style="text-align: center;">๕๕.๑๗</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;">๔๑</p> <p style="text-align: center;">๘๕</p> <p style="text-align: center;">๕๗</p>	<p style="text-align: center;">๙.๘๕</p> <p style="text-align: center;">๒๐.๒๐</p> <p style="text-align: center;">๔๑.๘๗</p> <p style="text-align: center;">๒๘.๐๘</p>	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี ● อื่น ๆ 	<p style="text-align: center;">๘๐</p> <p style="text-align: center;">๕๕</p> <p style="text-align: center;">๖๒</p> <p style="text-align: center;">๒</p> <p style="text-align: center;">๔</p>	<p style="text-align: center;">๓๙.๔๑</p> <p style="text-align: center;">๒๗.๐๙</p> <p style="text-align: center;">๓๐.๕๔</p> <p style="text-align: center;">๐.๙๙</p> <p style="text-align: center;">๑.๙๗</p>	
๔. อาชีพ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร ● ลูกจ้าง ● รับราชการ ● ประกอบธุรกิจส่วนตัว ● รับจ้างทั่วไป ● อื่น ๆนักเรียน,นักศึกษา..... 	<p style="text-align: center;">๘๔</p> <p style="text-align: center;">๔๐</p> <p style="text-align: center;">๑๒</p> <p style="text-align: center;">๑๑</p> <p style="text-align: center;">๔๑</p> <p style="text-align: center;">๑๕</p>	<p style="text-align: center;">๔๑.๓๘</p> <p style="text-align: center;">๑๙.๗๐</p> <p style="text-align: center;">๕.๙๑</p> <p style="text-align: center;">๕.๔๒</p> <p style="text-align: center;">๒๐.๒๐</p> <p style="text-align: center;">๗.๓๙</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๑ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๐.๙๙	
๒. การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๐	๙.๘๕	
๓. การชำระค่าบริการขยะ	๗๑	๓๔.๙๘	
๔. การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย	๕๐	๒๔.๖๓	
๕. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๖	๒.๙๖	
๖. การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์	๕	๒.๔๖	
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๙	๑๔.๒๙	
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๘	๓.๙๔	
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐	
๑๐. อื่น ๆ.....การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด.....	๑๒	๕.๙๑	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามในการขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน ส่วนใหญ่มารับบริการในเรื่องของการชำระค่าบริการขยะเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๘ รองลงมาคือ การชำระภาษีโรงเรือน/ที่ดิน/ป้าย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๓ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๕ การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๑ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๔ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๖ การจดทะเบียน/แก้ไข/ยกเลิก/คัดสำเนา ทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๖ และขอใช้บริการน้อยที่สุด คือ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๙

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๐	๖๒	๕๖	๕	๐	๔.๐๗	๘๑.๓๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๑	๗๒	๔๐	๐	๐	๔.๒๕	๘๕.๐๒
เฉลี่ยรวม						๔.๑๖	๘๓.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๕๖	๔๗	๐	๐	๐	๔.๗๗	๙๕.๓๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘๒	๙	๑๒	๐	๐	๔.๘๔	๙๖.๗๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑๕	๖๑	๒๗	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๗
เฉลี่ยรวม						๔.๖๘	๙๓.๖๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑๕	๕๘	๓๐	๐	๐	๔.๔๒	๘๘.๓๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒๕	๗๕	๓	๐	๐	๔.๖๐	๙๒.๐๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖๕	๓๘	๐	๐	๐	๔.๘๑	๙๖.๒๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๗๑	๑๙	๑๓	๐	๐	๔.๗๘	๙๕.๕๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๘	๑๕	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๒
เฉลี่ยรวม						๔.๗๑	๙๔.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔๕	๓๘	๒๐	๐	๐	๔.๖๒	๙๒.๓๒
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕๖	๔๓	๔	๐	๐	๔.๗๕	๙๔.๙๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๒๖	๗๒	๕	๐	๐	๔.๖๐	๙๑.๙๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๘๘	๑๕	๐	๐	๐	๔.๙๓	๙๘.๕๒
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

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๘ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๒ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ตามลำดับ สรุปด้านเวลาทั้งหมด ร้อยละ ๘๓.๒๐ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ อยู่ในเกณฑ์ ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๕ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๗ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๓ ตามลำดับ สรุปด้านขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด ร้อยละ ๙๓.๖๐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๒ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ รองลงมาเป็นการรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๗ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ ตามลำดับ สรุปด้านบุคลากรที่ให้บริการทั้งหมด ร้อยละ ๙๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๒ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ รองลงมาเป็นจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๘ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๒ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๔.๑๖	๘๓.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๗๑	๙๔.๑๕
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๒	๙๔.๔๓
รวม ๔ ด้าน	๔.๕๗	๙๑.๓๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซุน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๕ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๗ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก