

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
อายุ ๒๑- ๓๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
อายุ ๔๑- ๕๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๒๑	๒๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๔๒	๔๒.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๕	๒๕.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๒	๑๒.๐๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	๑๑.๐๐
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป/เดือน	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/ต่อเดือน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป/เดือน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางส่วนที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
เกษตรกร	๔๕	๔๕.๐๐
รับจ้าง	๓๒	๓๒.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละจำนวนและร้อยละของระดับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๙	๓๙.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ จากการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ การศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายข้อ

ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๑.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
๓.ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก
๔.ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
๕.ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
๖.ระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค	๒๖	๗๔	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม							
๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
๑.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	๐	๐	๔.๒๕	มาก
๒.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๕๕	๕	๐	๐	๔.๓๕	มาก
๓.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๔.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด (๕)	พอใจ มาก (๔)	พอใจ ปาน กลาง (๓)	พอใจ น้อย (๒)	พอใจ น้อย ที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
๗.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม							
๓.ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	๒๕	๖๗	๗	๑	๐	๔.๐๑	
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ							
๓.ความสะอาดของสถานที่							
๔.ด้านการบริหารจัดการ							
๑.ด้านการตอบสนองและการแก้ปัญหาใน โครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาให้บริการ ณ. องค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้างของกลุ่ม

ตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘