รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอท่ายาง
จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี พ.ศ.2564

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ในส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๓๘.๘๒
หญิง	๑๐๔	๖๑.๑๘
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ๑๗๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๘ ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๒

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑.๗๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๕๘	๓๔.๑๒
๔๑ – ๖๐ ปี	๗๘	๔๕.๘๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๑๘.๒๔
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ๑๗๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุ ๔๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๘ รองลงมา ได้แก่ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๒ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๖

ตารางที่ ๓ แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๙	๓๔.๗๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/เทียบเท่า	๗๕	๔๔.๑๒
ปริญญาตรี	๓๕	๒๐.๕๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๕๙
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ๑๗๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๒ รองลงมาได้แก่ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๐ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๙ และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๙	๓๔.๗๐
ค้าขาย	๔๕	๒๖.๔๘
รับจ้าง	๒๘	๑๖.๔๗
ข้าราชการ	๑๒	๗.๐๖
ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๑๒.๓๕
อื่นๆ โปรดระบุ...	๕	๒.๙๔
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ๑๗๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๐ รองลงมา ได้แก่ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๘ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๗ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๕ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๖ และอื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน ไม่มีอาชีพ คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔

ตารางที่ ๕ แสดงส่วนราชการที่มาขอรับบริการ

ส่วนราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัด	๓๕	๒๐.๕๘
กองคลัง	๔๕	๒๖.๔๗
กองช่าง	๓๐	๑๗.๖๕
กองสวัสดิการสังคม	๓๐	๑๗.๖๕
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๓๐	๑๗.๖๕
รวม	๑๗๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ๑๗๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มาขอรับบริการส่วนราชการ กองคลัง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗ รองลงมา ได้แก่ สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๘ และกองช่าง กองสวัสดิการสังคม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง โดยระดับความพึงพอใจ มีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด
ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง
ระดับ ๒ หมายถึง ระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๙ (๒๒.๙๔)	๘๖ (๕๐.๕๙)	๔๕ (๒๖.๔๗)	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙ (๒๒.๙๕)	๘๕ (๕๐)	๔๖ (๒๗.๐๕)	-	-
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๙ (๒๒.๙๕)	๗๓ (๔๒.๙๔)	๕๘ (๓๔.๑๑)	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๒ (๒๔.๗๐)	๗๓ (๔๒.๙๕)	๕๕ (๓๒.๓๕)	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๗ (๒๗.๖๕)	๗๙ (๔๖.๔๗)	๔๔ (๒๕.๘๘)	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๐ (๒๙.๔๒)	๙๗ (๕๗.๐๕)	๒๓ (๑๓.๕๓)	-	-
๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๒ (๓๐.๕๙)	๘๔ (๔๙.๔๑)	๓๔ (๒๐)	-	-
๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๐ (๓๕.๒๙)	๙๒ (๕๔.๑๒)	๑๘ (๑๐.๕๙)	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๔ (๒๕.๘๘)	๖๖ (๓๘.๘๒)	๖๐ (๓๕.๓๐)	-	-
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ	๓๘ (๒๒.๓๕)	๗๒ (๔๒.๓๕)	๖๐ (๓๕.๓๐)	-	-
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙ (๒๒.๙๔)	๗๒ (๔๒.๓๕)	๕๔ (๓๑.๗๖)	๕ (๒.๙๕)	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๘ (๒๘.๒๔)	๑๐๑ (๕๙.๔๑)	๒๑ (๑๒.๓๕)	-	-

จากตารางที่ ๖ จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่องทั้งหมด ๑๗๐ คน พบว่า

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๙ รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗ และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๔

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๕ และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๕

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๕ รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๑ และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๕

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๕ รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕ และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๐

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๗ รองลงมา อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๕ และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๘

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๕ รองลงมา อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๒ และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๓

๓.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๑ รองลงมา อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๙ และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐

๓.๓ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๒ รองลงมา อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๙ และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๒ รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๘

๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๕ รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๕

๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๕ รองลงมา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๖ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๔ และน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๕

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๑ รองลงมา อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๔ และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๕