



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

อำเภอสีกา จังหวัดตรัง

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๙	๔๙.๐๐
หญิง	๕๑	๕๑.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๓.๐๐
ระหว่าง ๑๙ - ๒๕ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
ระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
๕๐ ปีขึ้นไป	๓๗	๓๗.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๒	๓๒.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๘	๓๘.๐๐
ปวช./ปวส.	๑๙	๑๙.๐๐
อนุปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑	๑๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒.๐๐
รับจ้าง/เกษตรกร	๕๖	๕๖.๐๐
พนักงานบริษัท	๙	๙.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒๑	๒๑.๐๐
อื่นๆ	๑๒	๑๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นการประเมิน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๖๖ ๓๑ ๓ ๐ ๐	 ๖๖.๐๐ ๓๑.๐๐ ๓.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๕๐ ๔๘ ๒ ๐ ๐	 ๕๐.๐๐ ๔๘.๐๐ ๒.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๘๙ ๕๔ ๒ ๐ ๐	 ๘๙.๐๐ ๕๔.๐๐ ๒.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๖๑ ๓๘ ๑ ๐ ๐	 ๖๑.๐๐ ๓๘.๐๐ ๑.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐

ประเด็นการประเมิน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		
มากที่สุด	๔๗	๔๗.๐๐
มาก	๕๑	๕๑.๐๐
ปานกลาง	๒	๒.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ไม่พอใจ	๐	๐.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน		
มากที่สุด	๔๘	๔๘.๐๐
มาก	๕๑	๕๑.๐๐
ปานกลาง	๑	๑.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ไม่พอใจ	๐	๐.๐๐
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		
มากที่สุด	๕๓	๕๓.๐๐
มาก	๔๕	๔๕.๐๐
ปานกลาง	๒	๒.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ไม่พอใจ	๐	๐.๐๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน		
มากที่สุด	๕๔	๕๔.๐๐
มาก	๔๓	๔๓.๐๐
ปานกลาง	๓	๓.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ไม่พอใจ	๐	๐.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม		
มากที่สุด	๔๙	๔๙.๐๐
มาก	๔๘	๔๘.๐๐
ปานกลาง	๓	๓.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
ไม่พอใจ	๐	๐.๐๐

ประเด็นการประเมิน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๔๓ ๕๔ ๓ ๐ ๐	 ๔๓.๐๐ ๕๔.๐๐ ๓.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๖๑ ๓๘ ๑ ๐ ๐	 ๖๑.๐๐ ๓๘.๐๐ ๑.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ	 ๗๒ ๒๘ ๐ ๐ ๐	 ๗๒.๐๐ ๒๘.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ : ข้อเสนอแนะอื่นๆที่คิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการ
- ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ คน จากผลสำรวจความพึงพอใจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้ฝาดในระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**