

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการน้ำจืดน้อย การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการของ ตำบลน้ำจืดน้อย จังหวัดระนอง สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ฉบับ จากแบบสอบถามพบว่า

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๑	๕๑
หญิง	๔๙	๔๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน ๕๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๑.๐๐ และเพศหญิง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ส่วนที่ ๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
อายุ ๒๑ – ๓๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
อายุ ๔๑ -๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๓ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๕	๑๕
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒๐	๒๐
สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน	๒๕	๒๕
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาท/เดือน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

ส่วนที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓
เกษตรกร	๓๕	๓๕
รับจ้าง	๓๐	๓๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๒๒	๒๒
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๓คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ส่วนที่ ๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๕	๓๕.๐๐
ปริญญาตรีขึ้นไป	๔๐	๔๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของหน่วยงาน

ตารางที่ 6 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ข้อความ	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	๑๙	๗๓	๘	๐	๐	๔.๑๑	มาก
2 ความรวดเร็วในการให้บริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๔	๖๔	๒๒	๐	๐	๔.๔๒	มาก
3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๓	๖๑	๑๖	๐	๐	๔.๐๗	มาก

4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๑	๕๒	๗	๐	๐	๔.๓๔	มาก
5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๔	๕๕	๑๑	๐	๐	๔.๒๓	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๖	๖๖	๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
รวม						๔.๒๓	มาก

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.คามเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๙	๕๓	๑๗	๑	๐	๔.๑	มาก
๔.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๓๗	๒๘	๓๕	๐	๐	๔.๐๒	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๑	๓๕	๓๔	๐	๐	๓.๙๗	มาก
๖.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

๗.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๓๕	๕๘	๗	๐	๐	๔.๒๘	มาก
๘.ความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การให้ความรู้	๒๐	๖๑	๑๙	๐	๐	๔.๐๑	มาก
รวม						๔.๑๔	มาก

๓.ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	๒๗	๖๕	๗	๑	๐	๔.๑๐	มาก
๒.การจัดสถานที่ อุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๓	๖๕	๑๒	๐	๐	๔.๑๑	มาก
๓.ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๑๔	๖๔	๒๐	๒	๐	๓.๘๖	มาก

๔.ด้านการบริหารจัดการ							
๑.การตอบสนองและแก้ไขปัญหา ในโครงการเร่งด่วน	๓๔	๔๙	๑๗	๐	๐	๔.๑๗	มาก

จากตารางข้อที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อยของ
กลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘