

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยะรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ 2563**

การเก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยะรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มแจกแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยะรมอำเภอเบตง จังหวัดยะลา สามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 50 ฉบับ จากการสำรวจสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	28	56.00
หญิง	22	44.00
รวม	50	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 28คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศหญิง จำนวน 22คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20ปี	4	8.00
21 - 40 ปี	24	48.00
41 - 60 ปี	16	32.00
60 ปีขึ้นไป	6	12.00
รวม	50	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ช่วงอายุ 21- 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	11	22.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	22	44.00
ปริญญาตรี	15	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4.00
รวม	50	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่าตอบแบบสอบถาม จำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 22คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 สูงกว่าปริญญาตรี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด จำนวน 2คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	18	36.00
ผู้ประกอบการ	12	24.00
ประชาชนผู้มารับบริการ	15	30.00
องค์กรชุมชน	3	6.00
อื่นๆ	2	4.00
รวม	50	100.00

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเป็นผู้มาเป็นผู้มารับบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อันดับสามเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อันดับสี่เป็นองค์กรชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และที่ตอบแบบสอบถามน้อยสุดประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
	ดีมาก 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	พอใช้ 2	ปรับปรุง 1		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	22 (44.00)	20 (40.00)	6 (12.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.56	ดีมาก
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	16 (32.00)	25 (50.00)	8 (16.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.12	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	21 (42.00)	20 (40.00)	6 (12.00)	2 (4.00)	2 (4.00)	4.18	มาก
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามประกาศที่แจ้งไว้	20 (40.00)	21 (42.00)	4 (8.00)	3 (6.00)	2 (4.00)	4.08	มาก
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	16 (32.00)	30 (60.00)	1 (2.00)	3 (6.00)	0 (0.00)	4.18	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของ ผู้ให้บริการ	27 (54.00)	16 (32.00)	4 (8.00)	2 (4.00)	1 (2.00)	4.32	มาก
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	25 (50.00)	20 (40.00)	4 (8.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	4.38	มาก
3.3 ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	24 (48.00)	18 (36.00)	4 (8.00)	3 (6.00)	1 (2.00)	4.22	มาก
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	24 (48.00)	19 (38.00)	12 (8.00)	6 (6.00)	0 (0.00)	4.28	มาก
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	30 (60.00)	14 (28.00)	3 (6.00)	3 (6.00)	1 (2.00)	4.44	มาก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ คิดเห็น
	ดีมาก 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	พอใช้ 2	ปรับปรุง 1		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	23 (46.00)	19 (76.00)	5 (15.00)	3 (6.00)	1 (1.00)	4.26	มาก
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความ เหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	21 (42.00)	19 (38.00)	6 (12.00)	3 (6.00)	1 (2.00)	4.12	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	16 (32.00)	19 (38.00)	11 (22.00)	1 (2.00)	4 (8.00)	3.90	มาก
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19 (38.00)	20 (40.00)	7 (14.00)	2 (4.00)	4 (8.00)	4.08	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม	25 (50.00)	19 (30.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	5 (10.00)	4.24	มาก
รวม						4.22	มาก

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลาการให้บริการ โดยมองว่าการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในลำดับสุดท้าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะการให้บริการ