

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | ร้อยละ |
|---|------------------|----|---|---|---|-----------|--------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | | |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด | ๔๒ | ๑๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๒ | ๙๔.๔๘ |
| ๑.๒ ความเร็วในการให้บริการ | ๔๐ | ๑๗ | ๑ | ๐ | ๐ | ๔.๖๗ | ๙๒.๔๑ |
| รวม | | | | | | ๙.๓๙ | ๙๓.๔๕ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๔๐ | ๑๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๖๙ | ๙๓.๗๙ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๓๘ | ๒๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๖๗ | ๙๓.๑๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๔๔ | ๑๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๒ | ๙๕.๑๗ |
| รวม | | | | | | ๑๔.๐๙ | ๙๔.๐๒ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๓๓ | ๒๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๖ | ๙๑.๓๘ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๔๓ | ๑๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๔ | ๙๔.๘๓ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๔๔ | ๑๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๖ | ๙๕.๑๗ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๔๑ | ๑๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๑ | ๙๔.๑๔ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔๔ | ๑๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๖ | ๙๕.๑๗ |
| รวม | | | | | | ๒๓.๗๓ | ๙๔.๑๔ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๔๑ | ๑๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๑ | ๙๔.๑๔ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๔๐ | ๑๘ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๖๙ | ๙๓.๗๙ |
| ๔.๓ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๔๑ | ๑๗ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๗๑ | ๙๔.๑๔ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๓๙ | ๑๙ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๖๗ | ๙๓.๔๕ |
| รวม | | | | | | ๑๘.๗๘ | ๙๓.๘๘ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | ๓๘ | ๒๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๔.๖๖ | ๙๓.๑๐ |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๗ รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เกาะพระทอง

อำเภอกระบุรี จังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๓.๔๕ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๔.๐๒ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๔.๑๔ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๓.๘๘ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๙๓.๘๗ |

จากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพระทอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๗

(ลงชื่อ).....

(นายสุนทร ช้วนเหี้ย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนการปฏิบัติ