

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มหาญ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2561**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	47	38.52	
● 41 – 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	56	45.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรดระบุ <u>นักเรียน</u>	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา

- 1) ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 70.57
- 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 75.59

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 70.64
- 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 75.66
- 3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 80.02

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 85.15
- 2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 90.93
- 3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 5 เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ 70.75
- 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 75.31
- 5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 70.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

- 1) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 70.25
- 2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 78.52
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 75.58
- 4) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 75.46
- 5) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความพึงพอใจในระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 75.51

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.จรเข้มหาญ
อำเภอ บางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
----------------------------	--------

ด้านเวลา	
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	70.57
ความรวดเร็วในการให้บริการ	75.59
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
2.1	70.64
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	75.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	80.02
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	85.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	90.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	70.75
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	75.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	70.25
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	70.25
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	78.52
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	75.58
4.5 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	75.46
	75.51
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	85.00
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	85.00

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้ใหญ่ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2561 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นางสาวอินพรรณวดี ศรีวิริยไชย)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน (ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวกนิษฐ์ แก้วปาน) (นางวาสนา อ่อนเถื่อน)
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้ม่า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมดคน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
1. เพศ ● ชาย ● หญิง	

2. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า 20 ปี ● 21 - 40 ปี ● 41 – 60 ปี ● 60 ปีขึ้นไป 	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

<p>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</p> <p>3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ</p>					
<p>3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ</p>					
<p>3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น</p>					
<p>3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ</p>					
<p>3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ</p>					
<p>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ</p>					
<p>4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก</p>					
<p>4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ</p>					
<p>4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ</p>					
<p>5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</p>					

*******หมายเหตุ** ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง