

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉาง อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี
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 โปรตระบุ นักเรียน	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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ผล ประเมิน
	⑤	④	③	②	①	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	86	33	3	0	ดี
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	90	25	7	0	ดี
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	87	27	7	0	ดี
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	86	27	8	0	ดี
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	88	32	2	0	ดี
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	90	21	6	0	ดี
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	88	16	16	0	ดี
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	86	30	5	0	ดี
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	90	24	5	0	ดี
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	86	25	11	0	ดี
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	ปานกลาง
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	90	25	7	0	ดี
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	90	27	5	0	ดี
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	89	18	15	0	ดี
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	92	17	8	0	ดี

สรุป 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา

- ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 70.49 ของผู้ใช้บริการ
- ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 73.77 ของผู้ใช้บริการ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

- การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 71.31 ของผู้ให้บริการ
- การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 70.49 ของผู้ให้บริการ
- การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 72.13 ของผู้ให้บริการ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 70.77 ของผู้ให้บริการ
- ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 72.13 ของผู้ให้บริการ
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 70.49 ของผู้ให้บริการ
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 73.77 ของผู้ให้บริการ
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 70.49 ของผู้ให้บริการ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับ **ปานกลาง** คิดเป็นร้อยละ 57.38 ของผู้ให้บริการ
- จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 73.77 ของผู้ให้บริการ
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 73.77 ของผู้ให้บริการ
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 72.95 ของผู้ให้บริการ

5. การให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 75.40 ของผู้ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2561 พบว่า เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ **ดี** คิดเป็นร้อยละ 71.27

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- 5 ระดับดีมาก
- 4 ระดับดี
- 3 ระดับปานกลาง
- 2 ระดับพอใช้
- 1 ระดับต้องปรับปรุง