

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน
 สำนักงานปลัด งานสวัสดิการและสังคม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	28	57.00	
● หญิง	22	43.00	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	2	4.00	
● 21 - 40 ปี	5	10.00	
● 41 - 60 ปี	11	22.00	
● 60 ปีขึ้นไป	32	64.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	41	82.00	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	5	10.00	
● ปริญญาตรี	4	8.00	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	35	70.00	
● ผู้ประกอบการ	3	6.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	3	6.00	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1	2.00	
● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน	0	0.00	


สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.0 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.00 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.00

เกณฑ์ระดับการประเมิน

ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่	3.00 ขึ้นไป	ดีมาก
		2.50 - 2.99	ดี
		2.00 - 2.49	พอใช้
		1.50 - 1.99	ควรปรับปรุง
		น้อยกว่า 1.50	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	25	10	10	5	0	4.10	82.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	20	0	0	0	4.60	92.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	26	15	6	3	0	4.28	85.60
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	28	10	10	2	0	4.28	85.60
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	31	15	2	2	0	4.50	90.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	25	10	10	3	2	4.06	81.20
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	15	5	5	0	4.06	81.20
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	23	15	5	5	2	4.04	80.80
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	35	12	3	0	0	4.64	92.80
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	32	15	2	1	0	4.56	91.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	26	14	6	4	0	4.24	84.80
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	28	18	2	1	1	4.42	88.40
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	31	14	3	1	1	4.46	89.20
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33	14	1	1	1	4.54	90.80
5. ท่านมีความพึงพอใจพอต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	25	19	4	2	0	4.34	86.80
รวม	56.4	28.8	9.2	4.7	0.9	4.34	87.30

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นลำดับแรก โดยคิดเป็นร้อยละ 92.80 และความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน


(นางวสาวรียา ไชยรักษ์)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นายพลวัฒน์ หอมละออ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางสาวพรธิภา ทองเพิ่ม)

ผู้ช่วยเจ้าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์