

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 60 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	27 33	45.00 55.00	
2. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า 20 ปี ● 21 - 40 ปี ● 41 - 60 ปี ● 60 ปีขึ้นไป 	2 22 28 8	3.33 36.67 46.67 13.33	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	28 15 17 0	46.67 25.00 28.33 0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● นักเรียน/นักศึกษา ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ● อื่นๆ โปรดระบุรับจ้างทั่วไป..... 	29 9 4 6 10 2	48.33 15.00 6.67 10.00 16.67 3.33	
5. ส่วนราชการที่มาติดต่อ <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักปลัด อบต.หัวเขา ● กองคลัง ● กองช่าง ● กองการศึกษา ฯ ● กองสาธารณสุข ฯ 	22 17 7 4 10	36.67 28.33 11.67 6.67 16.67	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.33 และมาติดต่องานในส่วนราชการสำนักปลัด อบต.หัวเขา เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 36.67

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	44	8	8	0	0	4.60	92.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	12	6	0	0	4.60	92.00
รวม						4.60	92.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	44	14	2	0	0	4.70	94.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	51	5	4	0	0	4.78	95.67
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	52	7	1	0	0	4.85	97.00
รวม						4.78	95.56
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 การแต่งกายความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ	52	6	2	0	0	4.83	96.67
3.2 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	9	1	0	0	4.82	96.33
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50	10	0	0	0	4.92	98.33
รวม						4.86	97.11
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	43	11	6	0	0	4.62	92.33
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	12	3	0	0	4.70	94.00
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	49	9	2	0	0	4.78	95.67
รวม						4.70	94.00
5. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	47	13	0	0	0	4.78	95.67
รวม						4.74	94.87

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 92.00 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 97.00 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95.67 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.33 การแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.67 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบไปด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.67 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

หมายเหตุ : ระดับความพึงพอใจ

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	92.00
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.56
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	97.11
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.00
5. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	95.67
รวม 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	94.87

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **94.87**