

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 84 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	37	44.04	
• หญิง	47	55.95	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	12	14.28	
• 21 - 40 ปี	29	34.52	
• 41 - 60 ปี	31	36.90	
• 60 ปีขึ้นไป	12	14.28	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	23	27.38	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	42	50	
• ปริญญาตรี	17	20.23	
• สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.38	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	28	33.33	
• ผู้ประกอบการ	11	13.09	
• ประชาชนผู้รับบริการ	38	45.23	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	7	8.33	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.95 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.23

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	43	38	3	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	40	27	-	-
รวม	<u>60</u>	<u>78</u>	<u>30</u>	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	45	24	12	3	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	23	46	15	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	36	34	11	3	-
รวม	<u>104</u>	<u>104</u>	<u>38</u>	<u>6</u>	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	39	34	6	5	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	28	39	14	4	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	41	29	10	3	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	40	19	23	2	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	50	5	4	-
รวม	<u>158</u>	<u>202</u>	<u>40</u>	<u>20</u>	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	47	26	8	3	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	27	46	11	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	27	37	19	1	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	32	38	11	3	-
รวม	<u>133</u>	<u>147</u>	<u>49</u>	<u>7</u>	
5. ท่านมีความพึงพอใจพอต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	40	33	10	1	-

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเฉลี่ยได้ 4.47 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.32 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเฉลี่ยได้ 4.22 คะแนน และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเฉลี่ยได้ 4.09 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.27 คะแนน รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเฉลี่ยได้ 4.25 คะแนน และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเฉลี่ยได้ 4.14 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.39 คะแนน รองลงมาคือจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเฉลี่ยได้ 4.19 คะแนน และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.17 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ช่องสามหมอ
อำเภอแก่งศรีภูมิ จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
1. ด้านเวลา	4.17
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.21
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.17
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20
รวม 4 ด้าน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยได้	<u>4.18</u>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล
ช่องสามหมอ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยได้
4.18 คะแนน

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน
(นายจเรศักดิ์ ตั้งศิริไพบูลย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นายชวลิต ชะนะมา)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน
(นางสาวอารญา ประจงเศษ)
ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ซึ่งแจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้