

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2563

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 โปรตระบุ 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. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม 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
อำเภอแก้งคร้อ 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	4.18

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ช้องสามหมอ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยได้
 4.18 คะแนน

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายศิริพงษ์ นามศรี)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายชาวลิต ชะนะมา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายเสกสรรค์ มาโนนทอง)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน