**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**

**ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ข้อชี้แจง**  กรุณาทำเครื่องหมายในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ |  |  |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** |  |  |  |  |  |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| 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. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด |  |  |  |  |  |

ข้อเสนอแนะ .........................................................................................................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้**

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**

**ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
| 1. เพศ   * ชาย * หญิง | 59  63 | 48.36  51.64 |  |
| **2. อายุ**   * ต่ำกว่า 20 ปี * 21 - 40 ปี * 41 – 60 ปี * 60 ปีขึ้นไป | 20  47  40  15 | 16.39  38.52  32.79  12.30 |  |
| **3. ระดับการศึกษาสูงสุด**   * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี | 56  62  4  0 | 45.90  50.82  3.28  0.00 |  |
| **4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**   * + - * เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร       * ผู้ประกอบการ       * ประชาชนผู้รับบริการ       * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน       * อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน | 64  0  56  0  2 | 52.46  0.00  45.90  0.00  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

4

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ(คน)** | | | | | **x** | **ร้อยละ** |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| **1. ด้านเวลา**  1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 100 | 20 | 2 | 0 | 0 | 0 | 82.0 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 100 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 82.0 |
| **รวม** | | | | | | **0** | **82.0** |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 120 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| **รวม** | | | | | | **0** | **100** |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 120 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 99 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 120 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 99 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| **รวม** | | | | | | **3** | **99** |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 120 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 99 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 120 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 99 |
| **รวม** | | | | | | **4** | **99** |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 122 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา**  ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 82 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  ใน 2 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 100 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  ใน 2 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 100 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 100 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  ใน 2 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 2 (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ประจันตคาม**

**อำเภอ ประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

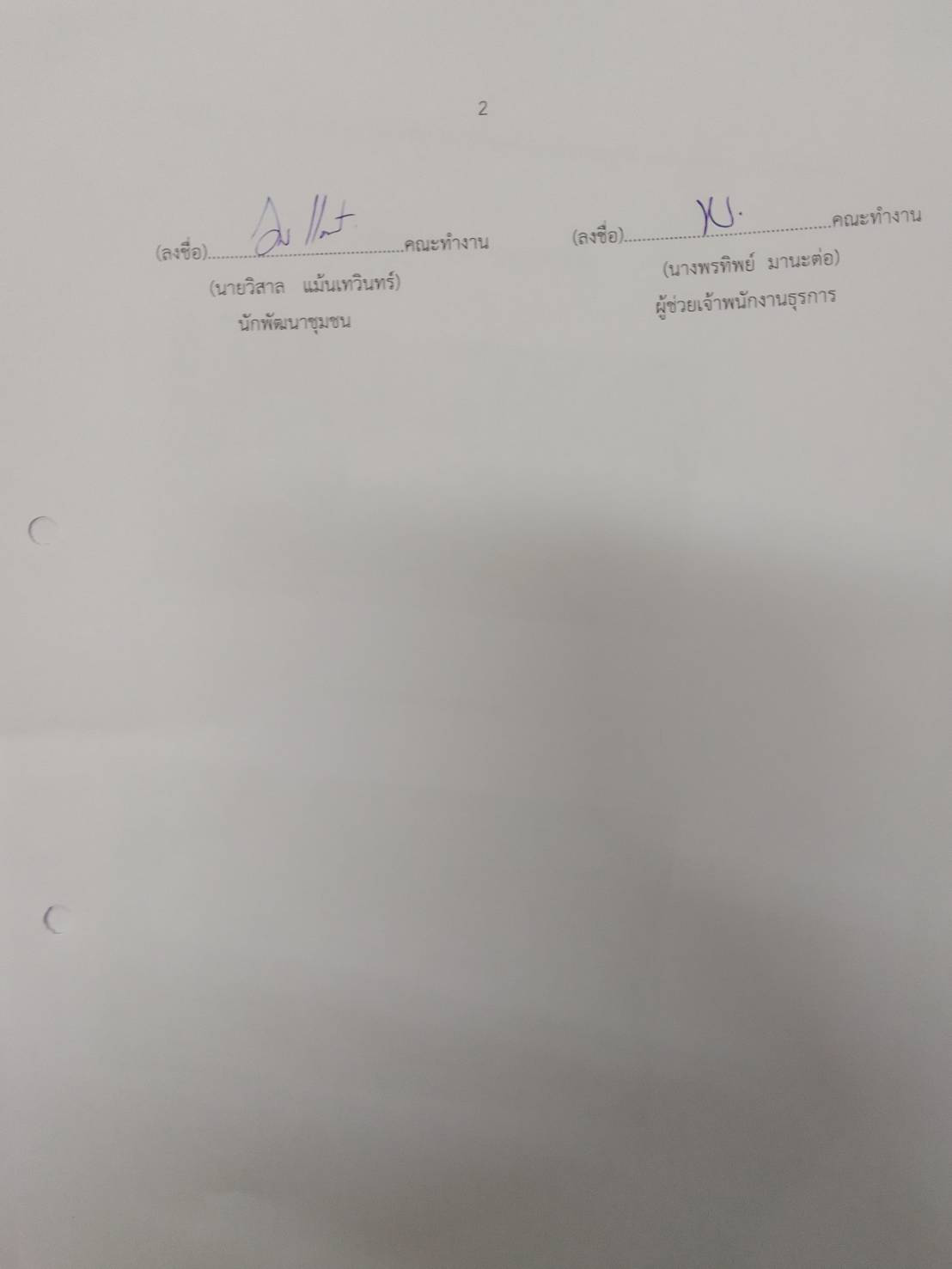
|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านเวลา | 82 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 100 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 99 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 99 |
| **รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **95** |

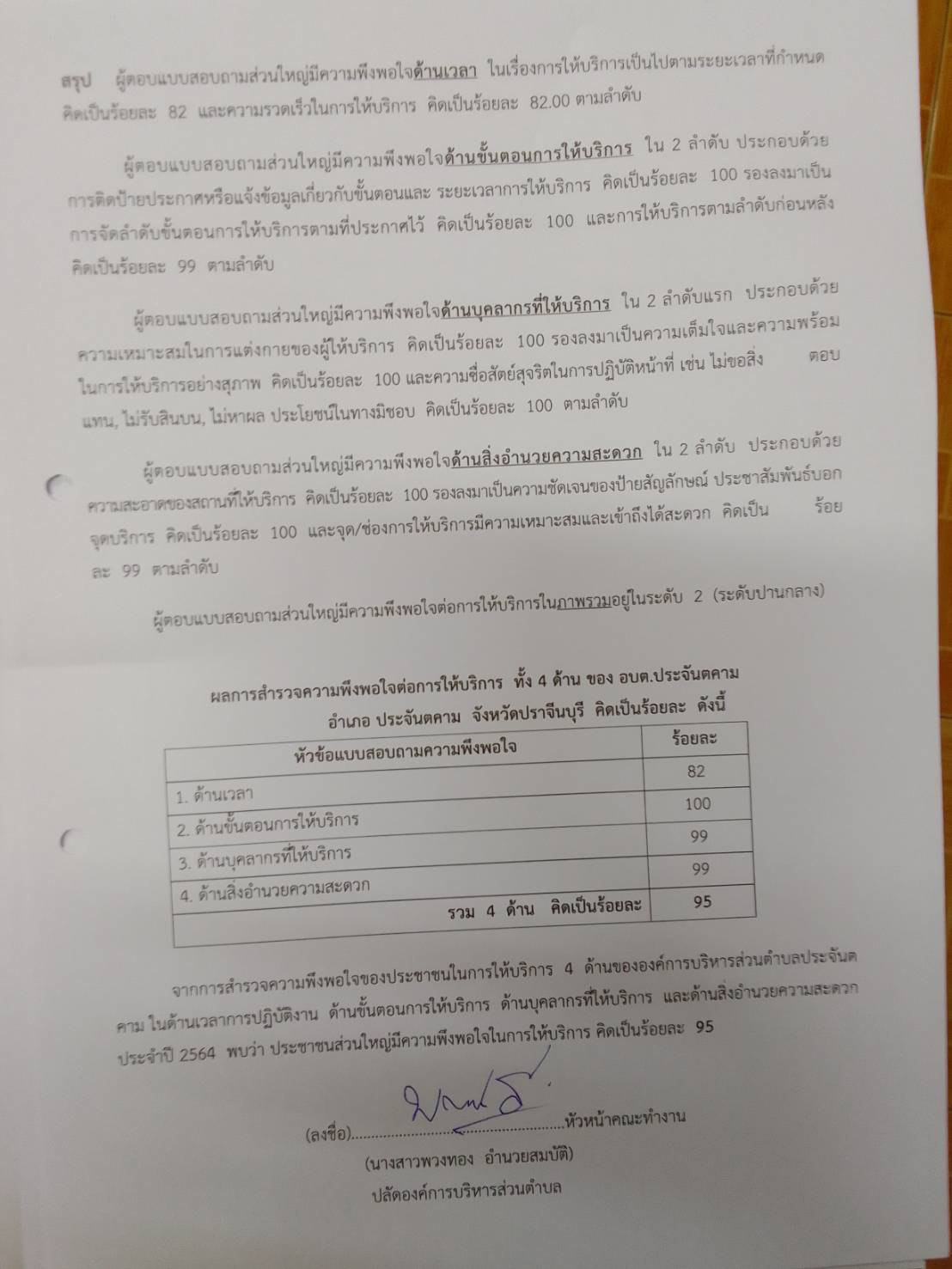
จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **95**

(ลงชื่อ)......................................................หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวพวงทอง อำนวยสมบัติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล





(ลงชื่อ)............................................คณะทำงาน (ลงชื่อ).............................................คณะทำงาน

(นายวิสาล แม้นเทวินทร์) (นางพรทิพย์ มานะต่อ)

นักพัฒนาชุมชน ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ