สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 60 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	27	45.00	
• หญิง	33	55.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.33	
• 21 - 40 ปี	22	36.67	
• 41 – 60 ปี	28	46.67	
• 60 ปีขึ้นไป	8	13.33	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	28	46.67	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	25.00	
• ปริญญาตรี	17	28.33	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	29	48.33	
• ผู้ประกอบการ	9	15.00	
• นักเรียน/นักศึกษา	4	6.67	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	6	10.00	
• ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	16.67	
• อื่นๆ โปรดระบุ .....รับจ้างทั่วไป.....	2	3.33	
5. ส่วนราชการที่มาติดต่อ			
• สำนักปลัด อบต.หัวเขา	22	36.67	
• กองคลัง	17	28.33	
• กองช่าง	7	11.67	
• กองการศึกษา ฯ	4	6.67	
• กองสาธารณสุข ฯ	10	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. ด้านความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	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. 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **94.87**

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
เพศชาย	27	45.00
เพศหญิง	33	55.00
รวม	60	100.00
1.2 อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	3.33
อายุ 21 - 40 ปี	22	36.67
อายุ 41 – 60 ปี	28	46.67
อายุ 60 ปีขึ้นไป	8	13.33
รวม	60	100.00
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	28	46.67
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	25.00
ปริญญาตรี	17	28.33
สูงกว่าปริญญาตรี		0.00
รวม	60	100.00
1.4 อาชีพของผู้มารับบริการ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	29	48.33
ผู้ประกอบการ	9	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	6.67
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	6	10.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	16.67
อื่นๆ โปรดระบุ ...รับจ้างทั่วไป.....	2	3.33
รวม	60	100.00

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

1.5 ส่วนราชการที่มาติดต่อ		
สำนักปลัด อบต.หัวเขา	22	36.67
กองคลัง	17	28.33
กองช่าง	7	11.67
กองการศึกษา ฯ	4	6.67
กองสาธารณสุข ฯ	10	16.67
รวม	60	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ด้านเวลา

ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวนแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1			
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	44	8	8			60	4.60	0.72
ร้อยละ	73.33	13.33	13.33	0.00	0.00	100.00	92.00	
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	12	6			60	4.60	0.67
ร้อยละ	70.00	20.00	10.00	0.00	0.00	100.00	92.00	
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.60	
						ร้อยละ	92.00	

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ					รวมจำนวนแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1			
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	44	14	2			60	4.70	0.53
ร้อยละ	73.33	23.33	3.33	0.00	0.00		94.00	

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	51	5	4			60	4.78	0.56
ร้อยละ	85.00	8.33	6.67	0.00	0.00		95.67	
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	52	7	1			60	4.85	0.40
ร้อยละ	86.67	11.67	1.67	0.00	0.00		97.00	
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.78	
						ร้อยละ	95.56	
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 การแต่งกายความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพของผู้ให้บริการ	52	6	2			60	4.83	0.46
ร้อยละ	86.67	10.00	3.33	0.00	0.00		96.67	
3.2ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	9	1			60	4.82	0.43
ร้อยละ	83.33	15.00	1.67	0.00	0.00		96.33	
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	55	5				60	4.92	0.28
ร้อยละ	91.67	8.33	0.00	0.00	0.00		98.33	
รวม						คะแนนเฉลี่ย	4.86	
						ร้อยละ	97.11	

โปรแกรมคำนวณผลความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์จุดบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	43	11	6			60	4.62	0.67
ร้อยละ	71.67	18.33	10.00	0.00	0.00		92.33	
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	12	3			60	4.70	0.56
ร้อยละ	75.00	20.00	5.00	0.00	0.00		94.00	
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	49	9	2			60	4.78	0.49
ร้อยละ	81.67	15.00	3.33	0.00	0.00		95.67	
รวม						**คะแนนเฉลี่ย**	4.70	
						ร้อยละ	94.00	
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับใด								
ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	47	13				60	4.78	0.42
ร้อยละ	78.33	21.67	0.00	0.00	0.00		95.67	
รวม						**คะแนนเฉลี่ย**	4.78	
						ร้อยละ	95.67	
รวมทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ						**คะแนนเฉลี่ย**	**4.74**	
						ร้อยละ	**94.87**	