

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

\*\*\*\*\*

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาติดต่อราชการ และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด.....๕๐..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๖.๐๐
๒๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐.๐๐
๔๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐.๐๐
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๒	๔๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๒๒	๔๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘	๑๖.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๘	๓๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๘.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐.๐๐

จาก ข้อมูลตอนที่ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐น้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

## ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๓๗	๗๔	๑๐	๒๐	๓	๖	-	-	-	-
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔๒	๘๔	๘	๑๖	-	-	-	-	-	-
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔๑	๘๒	๘	๑๖	๑	๒	-	-	-	-
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๘	๗๖	๗	๑๔	๖	๑๒			-	-
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕	๗๐	๑๐	๒๐	๕	๑๐				
๓.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๕	๗๐	๑๕	๓๐	-	-	-	-	-	-
๔.มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๔	๘			-	-
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๗	๗๔	๑๓	๒๖					-	-
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๕	๗๐	๑๑	๒๒	๔	๘	-	-	-	-
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๖	๗๒	๑๐	๒๐	๘	๑๖	-	-	-	-
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๗๐	๑๓	๒๖	๒	๔	-	-	-	-