

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

**ข้อเสนอแนะ**

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b>			
ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
<b>๒. อายุ</b>			
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
<input type="checkbox"/> ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
<input type="checkbox"/> ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
<input type="checkbox"/> ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>			
<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>			
<input type="checkbox"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
<input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ	๐	๐.๐๐	
<input type="checkbox"/> ประชาชนผู้มารับบริการ	๕๖	๔๕.๙๐	
<input type="checkbox"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

กำหนดเกณฑ์ระดับความเห็นด้วยจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๓.๐๐ ดีมาก

๒.๕๐-๒.๙๙ ดี

๒.๐๐-๒.๔๙ พอใช้

๑.๕๐-๑.๙๙ ควรปรับปรุง

น้อยกว่า ๑.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	76	43	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	80	35	7	0	3.23	64.59
<b>รวม</b>						<b>6.56</b>	<b>65.57</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	61.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	60.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	59.02
<b>รวม</b>						<b>9.07</b>	<b>60.44</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.20	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
<b>รวม</b>						<b>15.79</b>	<b>63.15</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.90	58.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
<b>รวม</b>						<b>11.93</b>	<b>59.63</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 66.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ตามลำดับ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 58.52 ตามลำดับ


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.แคนดง  
อำเภอ แคนดง จังหวัด บุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

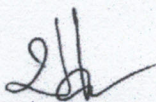
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	62.20

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2561 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.20

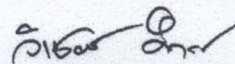
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายพิทักษ์ สิทธิวงศ์)  
เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน



(นางปณยา สุบินนิมิต)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง



(นายวิเชียร ดำริห์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนดง