

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกระดาน อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 19 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	7	36.80	
● หญิง	12	63.20	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	-	0	
● 21 - 40 ปี	10	52.60	
● 41 - 60 ปี	5	26.30	
● 60 ปีขึ้นไป	4	21.10	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	4	21.10	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	-	-	
● ปริญญาตรี	12	63.20	
● สูงกว่าปริญญาตรี	3	15.80	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● ผู้ประกอบการ	3	15.80	
● ประชาชนผู้รับบริการ	13	68.40	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
● เกษตรกร	3	15.80	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.20 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.20 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 68.40

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①			
1. ด้านเวลา								
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	9	0	0	0	19	4.53	90.53
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	6	2	1	0	19	4.32	86.32
						รวม	4.43	88.43
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	7	10	1	1	0	19	4.21	84.21
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	9	9	1	0	0	19	4.42	88.42
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	11	5	3	0	0	19	4.42	88.42
						รวม	4.35	87.02
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	11	7	0	1	0	19	4.47	89.47
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	13	5	1	0	0	19	4.63	92.63
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	13	5	1	0	0	19	4.63	92.63
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	14	4	0	1	0	19	4.63	92.63
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15	3	1	0	0	19	4.74	94.74
						รวม	4.46	92.42
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	11	7	0	1	0	19	4.47	92.63
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	8	7	3	1	0	19	4.16	83.16
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	13	4	1	0	1	19	4.47	92.63
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	12	4	0	2	1	19	4.26	85.26
						รวม	4.34	70.74

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00
 4 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50
 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50
 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50
 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

ด้านเวลา

- ลำดับที่ 1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.53
 ลำดับที่ 2 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.32

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ลำดับที่ 1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 88.42
 ลำดับที่ 2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 88.42
 ลำดับที่ 3 ป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 84.21

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ลำดับที่ 1 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 94.74
 ลำดับที่ 2 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 92.63
 ลำดับที่ 3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.63
 ลำดับที่ 4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 92.63
 ลำดับที่ 5 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.47

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ลำดับที่ 1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 92.63
 ลำดับที่ 2 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.63
 ลำดับที่ 3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.26
 ลำดับที่ 4 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและและจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.16

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.บ่อกระดาน
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	88.43
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	87.02
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	92.42
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	70.74
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	84.65

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกระดาน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.65



(นางสาวลัดดาวัลย์ แสงบุญ)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน



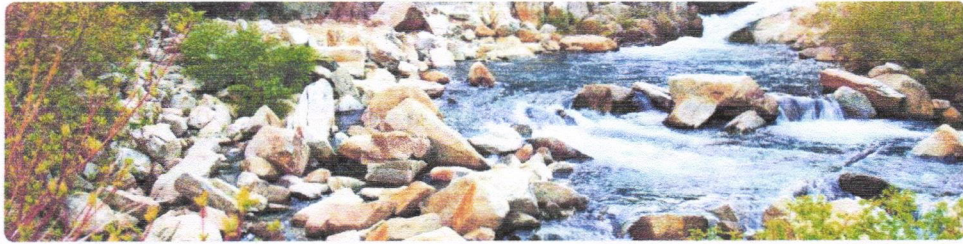
(นางสาวพรชนก ทนวิจิตร)
หัวหน้าสำนักปลัด



(นายมนตรี พุทธิไรวาท)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกระดาน



(นายสมชาย ชมพูเทศ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกระดาน



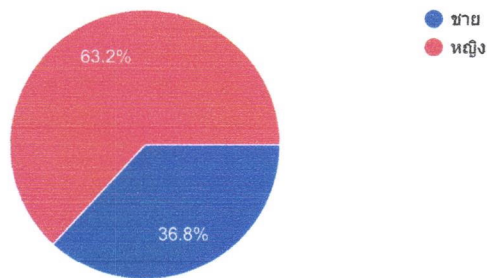
แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกระดาน ณ จุดบริการ

การตอบกลับ 19 รายการ

เพศของท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

 คัดลอก

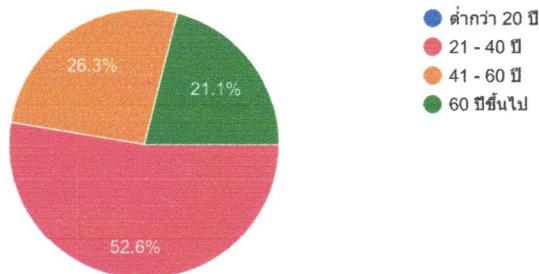
คำตอบ 19 ข้อ



อายุของท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

 คัดลอก

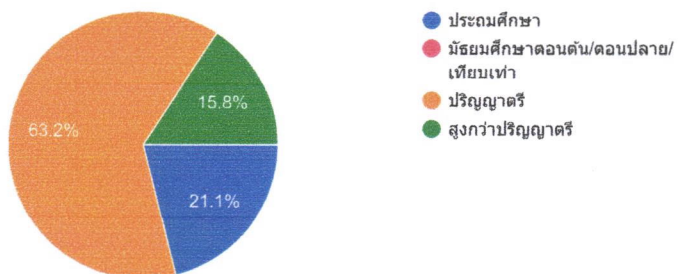
คำตอบ 19 ข้อ



ระดับการศึกษาของท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

 คัดลอก

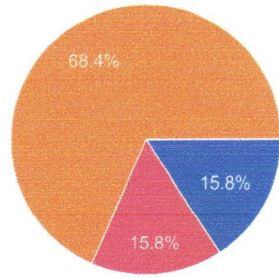
คำตอบ 19 ข้อ



อาชีพของผู้มารับบริการ

คัดลอก

คำตอบ 19 ข้อ



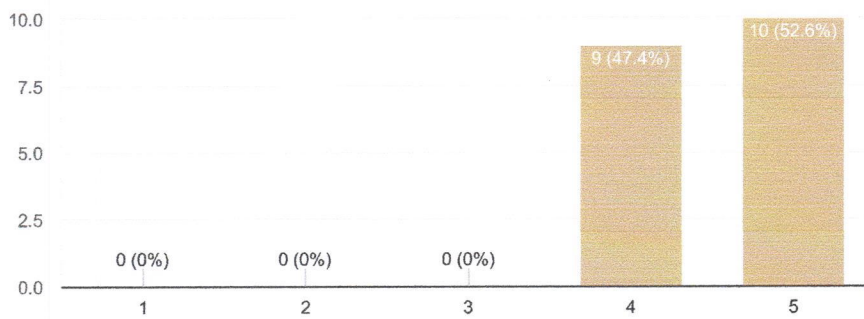
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
- ผู้ประกอบการ
- ประชาชนทั่วไป
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอกระดาน ณ จุดบริการ (ด้านเวลา)

1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

คัดลอก

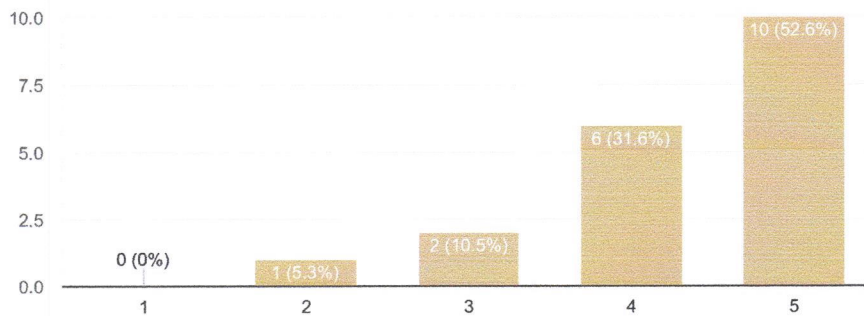
คำตอบ 19 ข้อ



2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

คัดลอก

คำตอบ 19 ข้อ

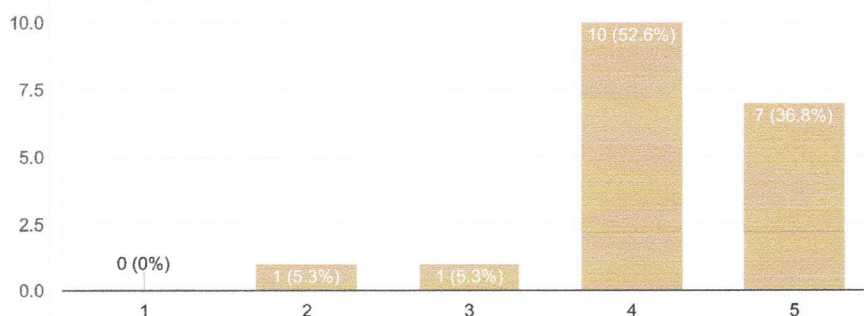


ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอกระดาน ณ จุดบริการ (ด้านขั้นตอนการให้บริการ)

1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คัดลอก

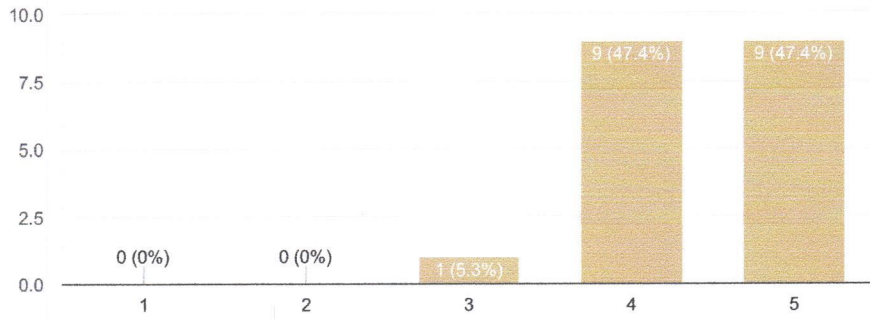
คำตอบ 19 ข้อ



2.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

คัดลอก

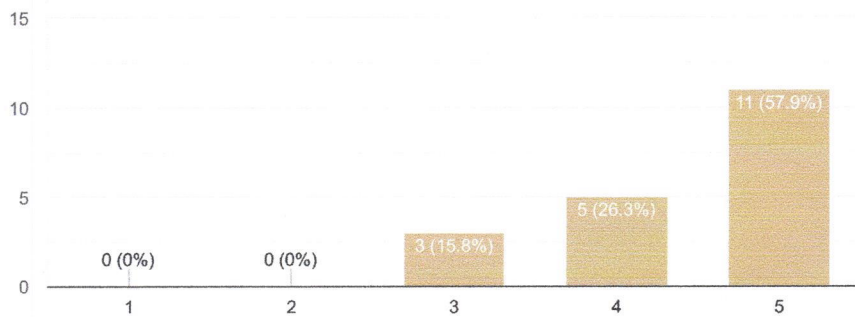
คำตอบ 19 ข้อ



3.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

คัดลอก

คำตอบ 19 ข้อ

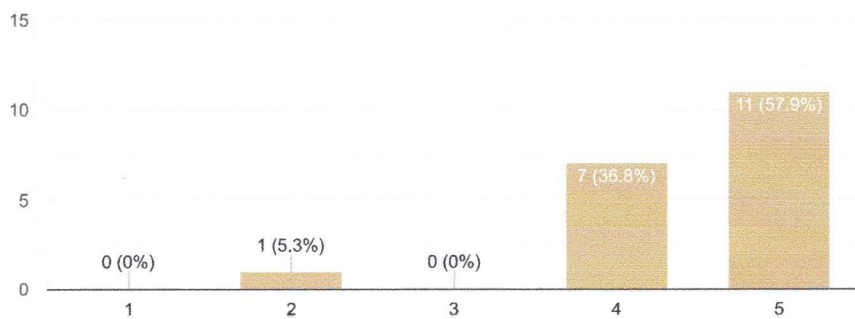


ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อกระดาน ณ จุดบริการ (ด้านบุคลากรที่ให้บริการ)

1.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

คัดลอก

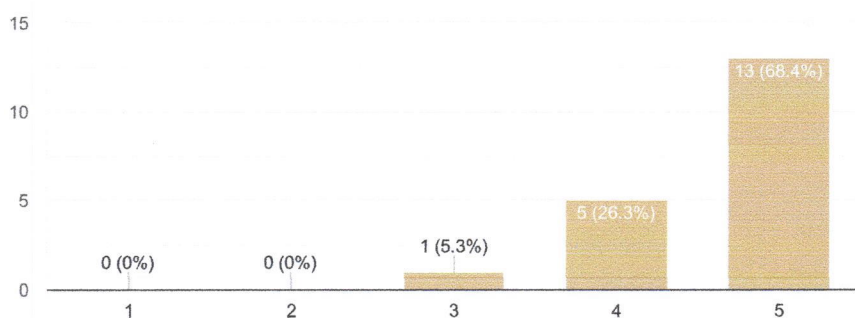
คำตอบ 19 ข้อ



2.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

คัดลอก

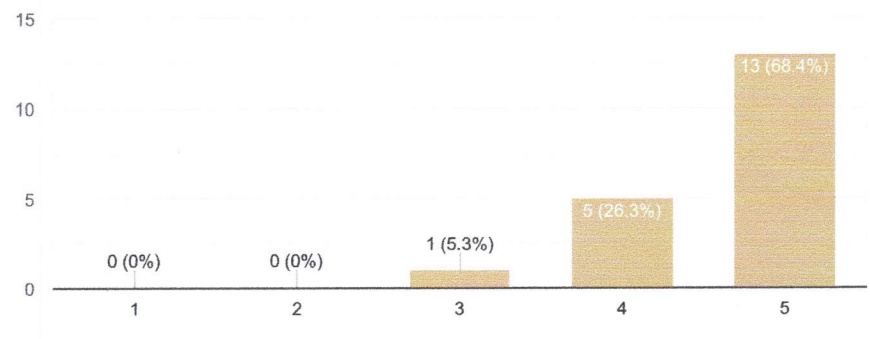
คำตอบ 19 ข้อ



3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้
คำแนะนำได้

คัด
ลอก

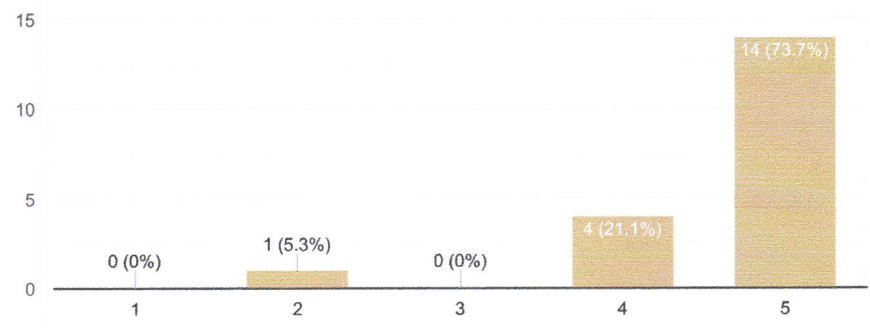
คำตอบ 19 ข้อ



4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หา
ผลประโยชน์ในทางมิชอบ

คัด
ลอก

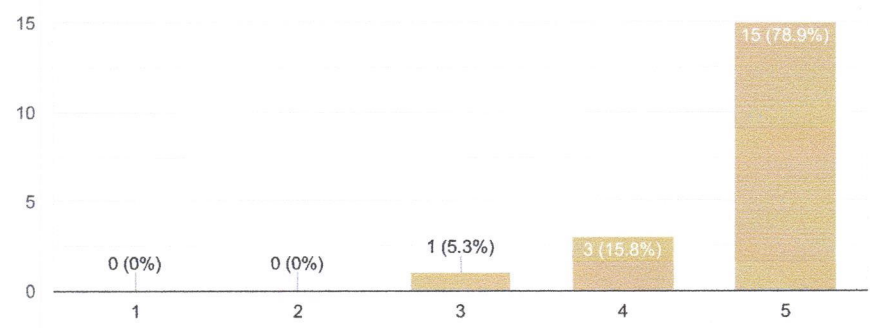
คำตอบ 19 ข้อ



5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

คัด
ลอก

คำตอบ 19 ข้อ



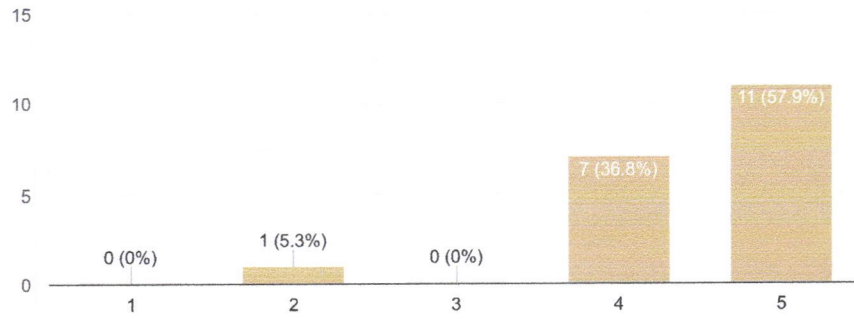
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอกระดาน ณ
จุดบริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)



1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ

 [คัดลอก](#)

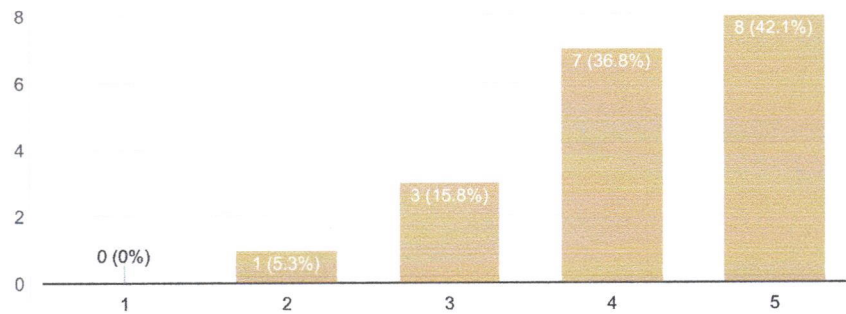
คำตอบ 19 ข้อ



2. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

 [คัดลอก](#)

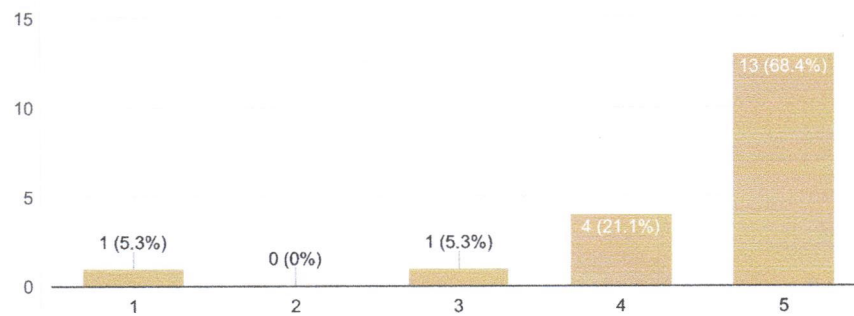
คำตอบ 19 ข้อ



3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ

 [คัดลอก](#)

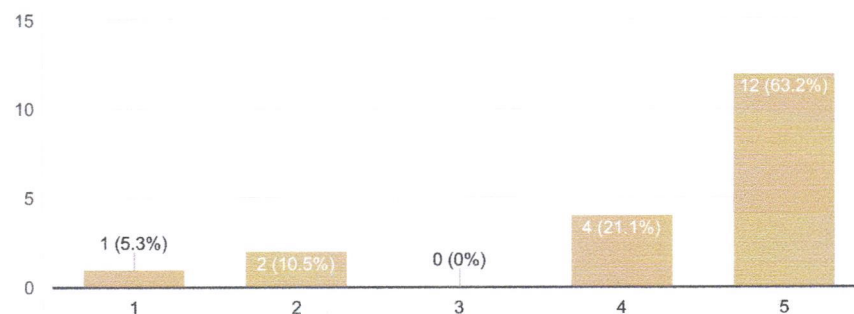
คำตอบ 19 ข้อ



4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

 [คัดลอก](#)

คำตอบ 19 ข้อ



ข้อคิดเห็นอื่นๆ

