

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้าใช้สถานที่และบริการของหน่วยงาน ในสังกัด
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำหรับ
นำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการในงานของสำนักงานปลัด ผู้ประสานโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การบริการสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตาราง ต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๘
หญิง	๓๑	๖๒
รวม	๕๐	๑๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๐	๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๐	๑๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๒๑	๔๒
ประถมศึกษา	๒๙	๕๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๐	๐
อนุปริญญา/ปวส.	๐	๐
ปริญญาตรี	๐	๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๕๐	๑๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๒๙	๕๘
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๐	๐
รับราชการ	๐	๐
ลูกจ้าง	๔	๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
อื่นๆ	๑๗	๓๔
รวม	๕๐	๑๐๐

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลด้าน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	๕๐	๑๐๐
รวม	๕๐	๕๘

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)									
	จำนวน	มากที่สุด	จำนวน	มาก	จำนวน	ปานกลาง	จำนวน	น้อย	จำนวน	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	๔๑	๘๒	๙	๑๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การวางตัวเรียบร้อย										
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๘	๕๖	๒๒	๔๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๒๙	๕๘	๒๑	๔๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ถูกต้อง น่าเชื่อถือ										
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง	๒๘	๕๖	๒๒	๔๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐
เหมาะสม										
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๒	๔๔	๒๘	๕๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๐	๖๐	๒๐	๔๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๙	๕๘	๒๑	๔๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๘. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๕	๕๐	๒๕	๕๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๒๓๒	๙๓	๑๖๘	๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐

จากตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าม่วง แสดงว่า ความพึงพอใจที่ได้รับ อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓