

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบุฝ้าย อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๑๘ ปี ระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี
 ระหว่าง ๓๕-๕๐ ปี มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา ประถม มัธยม ปวช./ปวส
 อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อภัยด้วยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ.....

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน

เพศหญิง

จำนวน ๔๙ คน คิดเป็น % = ๔๙ %

เพศชาย

จำนวน ๕๑ คน คิดเป็น % = ๕๑ %

อายุ

ต่ำกว่า ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๑ %

ระหว่าง ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น % = ๑๙ %

ระหว่าง ๓๕ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็น % = ๓๕ %

มากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น % = ๔๕ %

การศึกษา

ประถม จำนวน ๓๕ คน คิดเป็น % = ๓๕ %

มัธยม จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น % = ๔๕ %

ปวช./ปวส จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น % = ๑๐ %

อนุปริญญา จำนวน ๕ คน คิดเป็น % = ๕ %

ปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็น % = ๕ %

๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น % = ๒๔ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๕๗ คน คิดเป็น % = ๕๕.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น % = ๑๑.๔๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๐๐ %

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น % = ๒๕ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น % = ๗.๒๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๒.๖๐ %

๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น % = ๒๓ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๗ คน คิดเป็น % = ๕๓.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น % = ๖ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๒.๖๐ %

๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น % = ๒๐ %
ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๘ คน คิดเป็น % = ๕๔.๔๐ %
ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น % = ๙.๒๐ %
รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๖๐ %

๑.๕ ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็น % = ๒๑.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็น % = ๕๒.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น % = ๘.๔๐ %
รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๔๐ %

๑.๖ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น % = ๕๒.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๕๖ คน คิดเป็น % = ๔๔.๘๐ %
ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น % = ๑๒.๐๐ %
รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๙๘.๖๐ %

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น % = ๒๒.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็น % = ๕๒.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น % = ๙.๒๐ %
ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %
รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๖๐ %

๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น % = ๒๕.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๔ คน คิดเป็น % = ๕๑.๒๐ %
ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น % = ๖.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %
รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๒.๖๐ %

๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๗ คน คิดเป็น % = ๒๗.๐๐ %
ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๗ คน คิดเป็น % = ๕๓.๖๐ %
ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๖ คน คิดเป็น % = ๓.๖๐ %
รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๔.๒๐ %

๒.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๘ คน คิดเป็น % = ๒๘.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็น % = ๔.๘๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๓.๘๓ %

๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น % = ๒๐.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๙ คน คิดเป็น % = ๕๕.๒๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น % = ๖.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๖๐ %

๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในการมิชอบ ฯลฯ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น % = ๒๔.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๖ คน คิดเป็น % = ๕๒.๘๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น % = ๖.๐๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๒.๘๐ %

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น % = ๒๓.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๖ คน คิดเป็น % = ๕๒.๘๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็น % = ๖.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๒.๒๐ %

๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นึ่งคอยรับบริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น % = ๒๒.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น % = ๙.๐๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๔๐ %

๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็น % = ๑๙.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๗ คน คิดเป็น % = ๕๓.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น % = ๙.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็น % = ๑.๖๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๐.๖๐ %

๓.๔ ความพึงพอใจ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น % = ๒๓.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๔๙ คน คิดเป็น % = ๓๙.๒๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น % = ๑๕.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๗๘.๖๐ %

๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น % = ๒๓.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น % = ๓๖.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็น % = ๑๘.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๗๗.๘๐ %

๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น % = ๒๐.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็น % = ๑๐.๒๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๗๙.๘๐ %

๓.๗ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็น % = ๒๒.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น % = ๘.๔๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๒๐ %

๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น % = ๒๖.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น % = ๖.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๐.๘๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๒๐ %

๔. ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๖ คน คิดเป็น % = ๒๖.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๕๐.๔๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๑ คน คิดเป็น % = ๖.๖๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๓.๐๐ %

๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็น % = ๒๕.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๕๙ คน คิดเป็น % = ๕๙.๒๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น % = ๑๕.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๑.๐๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๑.๒๐ %

๔.๓ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

ผู้ที่ตอบ มากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น % = ๒๔.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ มาก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็น % = ๖๓.๖๐ %

ผู้ที่ตอบ ปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น % = ๑๒.๐๐ %

ผู้ที่ตอบ น้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็น % = ๑.๐๐ %

รวมความพึงพอใจคิดเป็น ๘๖.๖๐ %