

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ
ติดต่อด้าน เด็กแรกเกิด สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองไทร
ประจำปี ๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	 ๒ ๖	 ๒๕ ๗๕	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	 ๒ ๕ ๑ ๐	 ๒๕ ๖๒.๕ ๑๒.๕ ๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	 ๒ ๔ ๑ ๑	 ๒๕ ๕๐ ๑๒.๕ ๑๒.๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรดระบุ 	 ๑ ๐ ๖ ๑ ๐	 ๑๒.๕ ๐ ๗๕ ๑๒.๕ ๐	

จากตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

- จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ ๒๕ เพศหญิง ร้อยละ ๗๕
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๒๕ อายุตั้งแต่ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๖๒.๕ และอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๖๐ ร้อยละ ๑๒.๕
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ ๒๕ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๕๐ ปริญญาตรี ร้อยละ ๑๒.๕ และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๒.๕
- สถานภาพของผู้มารับบริการ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ร้อยละ ๑๒.๕ ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ ๗๕ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ ๑๒.๕

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ (น้อย → มาก)									
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด						๑๒.๕		๒๕	๑๒.๕	๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ					๑๒.๕	๑๒.๕	๑๒.๕	๑๒.๕	๒๕	๒๕
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้						๑๒.๕	๑๒.๕	๒๕	๑๒.๕	๓๗.๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน									๑๒.๕	๘๗.๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่ง กาย									๑๒.๕	๘๗.๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ										๑๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้									๑๒.๕	๘๗.๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่ รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ										๑๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันโดย ไม่เลือกปฏิบัติ									๑๒.๕	๘๗.๕

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ/การรับรู้ (น้อย → มาก)									
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการ					๒๕					๗๕
๔.๒ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก								๒๕	๑๒.๕	๖๒.๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ								๑๒.๕		๘๗.๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ									๓๗.๕	๖๒.๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด							๑๒.๕			๘๗.๕

จากตารางความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๘ คน โดยสรุปปรากฏว่า

- **๑. ด้านเวลา**
 - ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจ ระดับ ๖ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๘ ร้อยละ ๒๕ ,ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๕๐ เฉลี่ย ๘.๘๗
- **๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ**
 - ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจ ระดับ ๕ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๖ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๗ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๘ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๙ ร้อยละ ๒๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๒๕ เฉลี่ย ๘.๐
 - ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีความพึงพอใจ ระดับ ๖ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๗ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๘ ร้อยละ ๒๕ ,ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๓๗.๕ เฉลี่ย ๘.๕
 - ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีความพึงพอใจ ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๘๗.๕ เฉลี่ย ๙.๘๗
- **๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**
 - ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย มีความพึงพอใจ ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๘๗.๕ เฉลี่ย ๙.๘๗
 - ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจ ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๑๐๐ เฉลี่ย ๑๐

- ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ มีความพึงพอใจ ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๘๗.๕ เฉลี่ย ๙.๘๗
- ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจ ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๑๐๐ เฉลี่ย ๑๐
- ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจ ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๘๗.๕ เฉลี่ย ๙.๘๗
- **๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
 - ๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการ มีความพึงพอใจ ระดับ ๕ ร้อยละ ๒๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๗๕ เฉลี่ย ๘.๗๕
 - ๔.๒ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจ ระดับ ๘ ร้อยละ ๒๕ ,ระดับ ๙ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๖๒.๕ เฉลี่ย ๙.๓๗
 - ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจ ระดับ ๘ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๘๗.๕ เฉลี่ย ๙.๗๕
 - ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ระดับ ๙ ร้อยละ ๓๗.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๖๒.๕ เฉลี่ย ๙.๖๒
- **๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด** มีความพึงพอใจ ระดับ ๗ ร้อยละ ๑๒.๕ ,ระดับ ๑๐ ร้อยละ ๘๗.๕ เฉลี่ย ๙.๖๒
- **สรุประดับความพึงพอใจทั้งหมด อยู่ที่ระดับ ๙.๔๓ หรือ ๙๔.๓%**

ปัญหา - ไม่มี-

ข้อเสนอแนะ - ไม่มี-