**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี**

**ประจำปีงบประมาณ 2565**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** | **หมายเหตุ** |
| 1.เพศ   * ชาย * หญิง | 59  63 | 48.36  51.64 |  |
| 2. อายุ   * ต่ำกว่า 20 ปี * 21-40 ปี * 41-60 ปี * 60 ปีขึ้นไป | 20  47  40  15 | 16.39  38.52  32.79  12.30 |  |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด   * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี | 56  62  4  0 | 45.90  50.82  3.28  0.00 |  |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ   * เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร * ผู้ประกอบการ * ประชาชนผู้รับบริการ * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน * อื่นๆ โปรดระบุ.........นักเรียน.................................................. | 64  0  56  0  2 | 52.46  0.00  45.90  0.00  1.64 |  |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21.40 ปี

คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | **x** | **ร้อยละ** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **1.ด้านเวลา** |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 0 | 43 | 76 | 3 | 0 | 3.33 | 66.56 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 0 | 35 | 80 | 7 | 0 | 3.23 | 64.59 |
| **รวม** | | | | | | **6.56** | **75.47** |
| **2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |
| **รวม** | | | | | | **9.07** | **70.44** |
| **3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำไดเป็นต้น | 1 | 25 | 72 | 24 | 0 | 3.02 | 60.49 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 3 | 26 | 79 | 24 | 0 | 3.07 | 61.31 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 0 | 18 | 79 | 25 | 0 | 2.94 | 58.85 |
| **รวม** | | | | | | **15.79** | **76.15** |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น 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 |
| **รวม** | | | | | | **11.93** | **61.23** |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 5 | 71 | 17 | 29 | 0 | 2.98 | 71.67 |
| **รวม** | | | | | | **2.98** | **71.67** |

**สรุป**  ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** คิดเป็นร้อยละ 75.47

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ 70.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ 76.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คิดเป็นร้อยละ 61.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน **ภาพรวม** อยู่ในระดับ 4 (ระดีบดี)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน**

**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านเวลา | 75.47 |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 70.44 |
| 1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 76.15 |
| 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 61.23 |
| **รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **70.82** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ **คิดเป็นร้อยละ 70.82**