

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส.
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 4.อาชีพ

..... เกษตรกร..
 ลูกจ้าง

..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา

..... รับราชการ
 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอมูลข่าวสารทางราชการ
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
 การใช้ Internet ตำบล
 ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
 การชำระภาษี ต่างๆ

..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
 การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 การขอจดทะเบียนพาณิชย์
 อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | |
|-------------------------|--|--------------------|
| 1. เพศ | 1. ชายจำนวน 57 คน | 2. หญิงจำนวน 43 คน |
| 2. อายุ | ปี | |
| 3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 15 คน 2. ประถมศึกษา จำนวน 37 คน
3. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 15 คน 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 คน
5. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน 6. ปริญญาตรี จำนวน 6 คน
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....-..... | |
| 4.อาชีพ | ...43 คน....เกษตรกร ...17 คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...5 คน..รับราชการ
...29 คน.....ลูกจ้าง ...6 คน..นักเรียน/นักศึกษา ...- คน..อื่น ๆ | |

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| ...13 คน..การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ...22 คน..การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| ...19 คน..การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ...16 คน..การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ...31 คน..การใช้ Internet ตำบล | ...18 คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ...24 คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ...9 คน. การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ...24 คน..การชำระภาษี ต่างๆ |-..... อื่น ๆ |

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	91	9	0	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว แลเอาใจใส่	75	22	3	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	75	25	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	73	26	0	0	0
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	75	25	0	0	0
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	70	30	0	0	0
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	70	30	0	0	0
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	65	35	0	0	0

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตะเภา อำเภอลำปลายงัน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

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

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง	รวม
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อย	77	23	0	0	0	100
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	18	82	0	0	0	100
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้องน่าเชื่อถือ	78	20	2	0	0	100
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	18	80	2	0	0	100
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	87	12	1	0	0	100
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	17	83	0	0	0	100
7. มีผังลำดับขั้นและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	40	60	0	0	0	100
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	79	17	0	4	0	100
รวม	414	377	5	4	0	800

$$\frac{\text{ผลประเมินความพึงพอใจ}}{8} = 584 \text{ คะแนน}$$

$$= 74.25 \%$$

ผู้จัดทำ
(นางสาวรุ่งทิwa แสงสองศรี)
นักจัดการงานทั่วไป

(นางอัญธิกา คงแสงภักดิ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางภักจิรา ทารักษ์)
รองปลัด อบต.หันตะเภา

(นายศิวากร อรรถบพ)
ปลัดอบต.หันตะเภา

(นางขวัญเรือน คงแสงภักดิ์)
นายกอบต. หันตะเภา