**แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน**

**เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561**

**ข้อชี้แจง**  กรุณาทำเครื่องหมายในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศ** € ชาย € หญิง

**2. อายุ** € ต่ำกว่า 20 ปี € 21 - 40 ปี € 41 – 60 ปี € 60 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพ** € โสด € สมรส € หย่าร้าง

**4. ระดับการศึกษาสูงสุด**

€ ประถมศึกษา € มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า € ปริญญาตรี € สูงกว่าปริญญาตรี

**5. สถานภาพของผู้มารับบริการ**

€ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร € ผู้ประกอบการ

€ ประชาชนผู้รับบริการ € องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

€ อื่นๆ โปรดระบุ ……………………………………….

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | |
| **พอใจมาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** |
| 1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ |  |  |  |
| 1. มารยาทในการให้บริการประชาชน |  |  |  |
| 1. ความเหมาะสมของการแต่งกาย |  |  |  |
| 1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ |  |  |  |
| 1. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน |  |  |  |

ข้อเสนอแนะ 1. .. .................................................................................................................................

2. .. .................................................................................................................................

3. .. .................................................................................................................................

4. .. .................................................................................................................................

☺☺ ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้☺☺

**แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ**

**เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561**

**(ช่วงเดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)**

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักปลัด เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 (ช่วงเดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)

1. **กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

1. **ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ 2561 (ช่วงเดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)

1. **เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

1. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน สำนักปลัด เทศบาลตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 (ช่วงเดือนตุลาคม 2560 - กันยายน 2561) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด  **50** คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **หมายเหตุ** |
| 1. **เพศ**  * ชาย * หญิง | 23  27 | 46.00  54.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **อายุ**  * ต่ำกว่า 20 ปี * 21 - 40 ปี * 41 – 60 ปี * 60 ปีขึ้นไป | 1  27  22  0 | 2.00  54.00  44.00  0.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |

-2-

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **หมายเหตุ** |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **สถานภาพ**  * โสด * สมรส * หย่าร้าง | 5  45  0 | 10.00  90.00  0.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **ระดับการศึกษาสูงสุด**  * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี | 17  22  11  0 | 34.00  44.00  22.00  0.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **สถานภาพของผู้มารับบริการ**  * เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร * ผู้ประกอบการ * ประชาชนผู้รับบริการ * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน * อื่น ๆ โปรดระบุ ………………………………………. | 11  10  22  1  6 | 22.00  20.00  44.00  2.00  12.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ความพึงพอใจ** | | | | | |
| **พอใจมาก** | | **ปานกลาง** | | **น้อย** | |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| 1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ | 40 | 80.00 | 10 | 20.00 |  |  |
| 1. มารยาทในการให้บริการประชาชน | 40 | 80.00 | 10 | 20.00 |  |  |
| 1. ความเหมาะสมของการแต่งกาย | 45 | 90.00 | 5 | 10.00 |  |  |
| 1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ | 40 | 80.00 | 9 | 18.00 | 1 | 2.00 |
| 1. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน | 32 | 64.00 | 10 | 20.00 | 8 | 16.00 |
| **สรุปในภาพรวม** | 39.40 | 78.80 | 8.80 | 17.60 | 1.80 | 3.96 |

-3-

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**เพศ**

* + - * เพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00
      * เพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

**อายุ**

* + - * อายุระหว่าง 21 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

**สถานภาพ**

* + - * สมรส มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00

**ระดับการศึกษา**

* + - * มัธยมศึกษาตอนกต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

**อาชีพ**

* + - * ประชาชนผู้รับบริการ มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ**

พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของการแต่งกาย คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มารยาทในการให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 สถานที่ที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 64.00

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมในการบริการประชาชน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมของเทศบาลในระดับ 78.80

**ข้อเสนอแนะ**

สถานที่ให้บริการประชาชนมีน้อย