**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
 | 2327 | 46.0054.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **อายุ**
* ต่ำกว่า 20 ปี
* 21 - 40 ปี
* 41 – 60 ปี
* 60 ปีขึ้นไป
 | 127220 |  2.0054.0044.000.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |

-2-

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **หมายเหตุ** |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **สถานภาพ**
* โสด
* สมรส
* หย่าร้าง
 | 5450 | 10.0090.000.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **ระดับการศึกษาสูงสุด**
* ประถมศึกษา
* มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
* ปริญญาตรี
* สูงกว่าปริญญาตรี
 | 1722110 | 34.0044.0022.000.00 |  |
| **รวม** | **50** | **100** |  |
| 1. **สถานภาพของผู้มารับบริการ**
* เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร
* ผู้ประกอบการ
* ประชาชนผู้รับบริการ
* องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
* อื่น ๆ โปรดระบุ ……………………………………….
 | 11102216 | 22.0020.0044.00 2.0012.00 |  |
| **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