

**สรุปผล**สำรวจ**ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประจำปี 2563

โดย

**องค์การบริหารส่วน**ตำบลหนองบัวดง

อำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วน**ตำบลหนองบัวดง อำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

**ประ**จำ**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 119 คน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลทั่วไป**  | **จ านวน(ราย)**  | **ร้อยละ**  |
| **1. เพศ**  |   |   |
|  **ชาย หญิง**  | 58 59 | 52.72 47.27  |
| **2. อายุ**  |   |   |
| **อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี อายุมากกว่า 60 ปี**  | 4 16 20 32 30 8  | 3.63 14.54 18.18 29.09 27.27 7.27  |
| **3. การศึกษา**  |   |   |
| **ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี** **อื่น ๆ**  | 70 25 4 11 0 0  | 63.63 22.72 3.63 10.00 0.00 0.00  |
| **4. อาชีพหลัก**  |   |   |
| **รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วน** **รับจ้าง** **นักเรียน นักศึกษ**า **เกษตรกร** **อื่น ๆ**  | 5 4 10 15 7 69 0  | 4.54 3.63 9.09 13.63 6.36 62.72 0.00  |

สรุป ผู้ตอบค าถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 52.72 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ

29.09 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.63 และส่วน ใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.72

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ**  |  | **ระดับความพึงพอใจ(คน)**  | **ร้อยละ**  |
| **มาก****ที่สุด** **5**  | **มาก** **4**  | **พอใช้** **3**  | **น้อย** **2**  | **ต้อง****ปรับปรุง** **1**  |
| **1.ด้านเวลา** 1.1 การให้บริการ  | 105  | 2  | 3  | -  | -  | 95.45  |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ  | 101  | 3  | 6  | -  | -  | 91.18  |
| **รวม**  |  |  | 93.63  |
| 1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ  | 98  | 9  | 3  | -  | -  | 89.09  |
| 2.2 การจัดล าดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้  | 103  | 4  | 3  | -  | -  | 95.45  |
| 2.3 การให้บริการตามล าดับก่อน หลัง เช่น การมา ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน  | 96  | 10  | 4  | -  | -  | 87.27  |
| **รวม**  |  |  | 9.60  |
| **3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ  | 96  | 12  | 2  | -  | -  | 87.27  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ  | 97  | 10  | 3  | -  | -  | 88.18  |
| 3.3 ความรู้ความสมารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค าถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้ค าแนะน าได้ เป็นต้น  | 93  | 15  | 2  | -  | -  | 84.54  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ  | 98  | 8  | 4  | -  | -  | 89.09  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 102  | 4  | 4  | -  | -  | 92.72  |
| **รวม**  |  |  | 88.36  |
| 1. **ด้านสิ่งอ**ำ**นวยความสะดวก**

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ  | 103  | 5  | 2  | -  | -  | 93.63  |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก  | 101  | 8  | 1  | -  | -  | 91.18  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอ านวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ  | 99  | 9  | 2  | -  | -  | 90.00  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ**  |  | **ระดับความพึงพอใจ(คน** | **)**  | **ร้อยละ**  |
| **มาก****ที่สุด**  | **มาก**  | **พอใช้**  | **น้อย**  | **ต้อง ปรับปรุง**  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  | 102  | 7  | 1  | -  | -  | 92.72  |
| **รวม**  |  |  |  | 92.04  |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ  | 103  | 5  | 2  | -  | -  | 93.63  |

 สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่ก าหนด คิดเป็นร้อยละ 93.63 และด้านสิ่งนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.04

 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการใน 3 ประกอบด้วย การจัดลดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95.45 รองลงมาเป็นติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.09 และ คิดเป็นร้อยละ

87.27

 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ล าดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.72 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.09 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิด เป็นร้อยละ 88.18

 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก ใน 3 ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ 93.63 ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.72 รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก คิดเป็นร้อยละ91.81 และความเพียงพอของ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 90.00

 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อย ละ 93.63

**ผลการ**สำรวจ**ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน**

**องค์การบริหารส่วน**ตำบลหนองบัวดง อำเภอศิลาลาด **จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ**  | **ร้อยละ**  |
| **1.ด้านเวลา**  | 93.63  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  | 90.60  |
| **3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  | 88.36  |
| **4. ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก**  | 92.04  |
| **รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ**  | 91.15  |

 จากการส ารวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวดง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **91.15 –**

**-หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

5 มากที่สุด

4 มาก

3 พอใช้

2 น้อย

1 ต้องปรับปรุง

**ภาคผนวก**

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วน**ตำบลหนองบัวดง อำเภอศิลาลาด **จังหวัดศรีสะเกษ**

**ประ**จำ**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

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

**ข้อชี้แจง กรุณา**ทำ**เครื่องหมาย** **ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง
2. อายุ [ ] ต ่ากว่า 20 ปี [ ] 20 - 30 ปี [ ] 31 - 40 ปี

 [ ] 41 - 50 ปี [ ] 51 - 60 ปี [ ] มากกว่า 60 ปี

1. การศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

 [ ] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี

 [ ] สูงกว่าปริญญาตรี [ ] อื น ๆ (ระบุ).....................................

1. อาชีพหลัก [ ] รับราชการ [ ] เอกชน/รัฐวิสาหกิจ [ ] ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว [ ] รับจ้าง [ ] นักเรียน นักศึกษา [ ] เกษตรกร

 [ ] อื น ๆ (ระบุ)..................................... **ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **หัวข้อ**  | **มากที่สุด** **5**  | **มาก** **4**  | **พอใช้** **3**  | **น้อย** **2**  | **ต้อง****ปรับปรุง** **1**  |
| **1.ด้านเวลา** 1.1 การให้บริการ  |   |   |   |   |   |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ  |   |   |   |   |   |
| 1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ  |   |   |   |   |   |
| 2.2 การจัดล าดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้  |   |   |   |   |   |
| 2.3 การให้บริการตามล าดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการ บริการก่อน  |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **หัวข้อ**  | **มากที่สุด** **5**  | **มาก** **4**  | **พอใช้** **3**  | **น้อย** **2**  | **ต้อง****ปรับปรุง** **1**  |
| **3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ  |   |   |   |   |   |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ  |   |   |   |   |   |
| 3.3 ความรู้ความสมารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค าถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้ค าแนะน าได้ เป็นต้น  |   |   |   |   |   |
| 3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ  |   |   |   |   |   |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  |   |   |   |   |   |
| 1. **ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก**

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ  |   |   |   |   |   |
| 4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก  |   |   |   |   |   |
| **5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ**  |   |   |   |   |   |

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

ขอขอบคุณทุกท่านที ให้ความร่วมมือ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวดง