

**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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ  ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | 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 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก  ปฏิบัติ | 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