

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๓ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> ● ชาย ● หญิง 	<p style="text-align: center;">๔๕</p> <p style="text-align: center;">๘๘</p>	<p style="text-align: center;">๓๓.๘๓</p> <p style="text-align: center;">๖๖.๑๖</p>	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> ● ต่ำกว่า ๒๐ ปี ● ๒๑ - ๔๐ ปี ● ๔๑ - ๖๐ ปี ● ๖๐ ปีขึ้นไป 	<p style="text-align: center;">๑๑</p> <p style="text-align: center;">๒๑</p> <p style="text-align: center;">๕๕</p> <p style="text-align: center;">๔๖</p>	<p style="text-align: center;">๘.๒๗</p> <p style="text-align: center;">๑๕.๗๘</p> <p style="text-align: center;">๔๑.๓๕</p> <p style="text-align: center;">๓๔.๕๘</p>	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ● ประถมศึกษา ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ● ปริญญาตรี ● สูงกว่าปริญญาตรี 	<p style="text-align: center;">๖๐</p> <p style="text-align: center;">๗๐</p> <p style="text-align: center;">๓</p> <p style="text-align: center;">๐</p>	<p style="text-align: center;">๔๕.๑๑</p> <p style="text-align: center;">๕๒.๖๓</p> <p style="text-align: center;">๕๔.๑๑</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p>	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ● ผู้ประกอบการ ● ประชาชนผู้รับบริการ ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน 	<p style="text-align: center;">๖๔</p> <p style="text-align: center;">๐</p> <p style="text-align: center;">๕๖</p> <p style="text-align: center;">๕</p> <p style="text-align: center;">๘</p>	<p style="text-align: center;">๔๘.๑๒</p> <p style="text-align: center;">๐.๐๐</p> <p style="text-align: center;">๔๒.๑๐</p> <p style="text-align: center;">๓.๗๕</p> <p style="text-align: center;">๖.๐๑</p>	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					\bar{X}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๐	๔๑	๓๘	๔	๐	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๒	๕๒	๔๑	๐	๐	๔.๐๗	๘๑.๓๕
รวม						๘.๑๐	๘๐.๙๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๕	๕๒	๑๙	๒๗	๐	๓.๗๑	๗๔.๒๙
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙	๖๕	๒๗	๑๒	๐	๓.๘๓	๗๖.๖๙
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๗	๔๖	๑๙	๑	๐	๔.๓๕	๘๖.๙๒
รวม						๑๑.๘๙	๗๙.๓๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๑	๖๔	๘	๐	๐	๔.๔๐	๘๗.๙๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๐	๓๖	๑๑	๑๖	๐	๔.๒๐	๘๔.๐๖
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๕	๔๓	๒๔	๑๑	๐	๔.๐๗	๘๑.๓๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๑	๓๗	๔๐	๑๕	๐	๓.๗๘	๗๕.๖๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๖	๕๐	๕	๒	๐	๔.๕๐	๙๐.๐๘
รวม						๒๐.๙๕	๘๐.๘๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๐	๔๕	๔๐	๘	๐	๓.๘๘	๗๗.๕๙
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๖	๘๑	๑๖	๐	๐	๔.๑๕	๘๓.๐๑
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๖	๔๙	๒๘	๐	๐	๒.๔.๒๑	๘๔.๒๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๒	๓๓	๔๕	๓	๐	๔.๐๑	๘๐.๑๕
รวม						๑๖.๒๕	๘๑.๒๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๕	๔๗	๒๓	๑๘	๐	๓.๘๙	๗๗.๘๙

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากร ในเรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ๙๐.๐๘ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๒ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๙ รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๗ และรองลงมาเป็นความความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๑ รองลงมาเป็นจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๑ และจุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ ๘๐.๑๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับสูง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคือเหนือ
อำเภอ เมือง จังหวัดยโสธร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

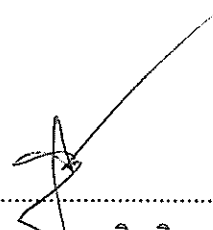
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๐.๙๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๓๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๐.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑.๒๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๑.๐๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ
 เหนือ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๘




(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวนิภาพร อุ่นคำ)
 หัวหน้าสำนักปลัด



(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
 (นางสาวนิภาพิศ ชิมชม)
 นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ



(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
 (นางสาววิจิตรา ไบบัว)
 นิติกรปฏิบัติการ