



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด

ตำบลตองปิด อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด ตำบลตองปิด อำเภอป่าเกี๊ยะ จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	๕๒.๗๒
หญิง	๔๒	๔๗.๒๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๖๓
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๕.๕๕
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๑๘.๑๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๒	๒๑.๐๙
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๗.๒๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๗.๒๗
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๐	๖๓.๖๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๒.๗๒
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๓.๖๓
ปริญญาตรี	๑๑	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ	๕	๔.๕๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๖๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๙.๐๙
รับจ้างทั่วไป	๑๕	๑๓.๖๓
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๖.๓๖
เกษตรกร	๖๙	๖๒.๗๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๕	๒	๓	-	-	๘๕.๔๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๓	๖	-	-	๘๑.๑๘
รวม						๘๓.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๘	๙	๓	-	-	๘๙.๐๙
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๓	๔	๓	-	-	๘๕.๔๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๑๐	๔	-	-	๘๗.๒๗
รวม						๗๘.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๑๒	๒	-	-	๘๗.๒๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๑๐	๓	-	-	๘๘.๑๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น	๙๓	๑๕	๒	-	-	๘๔.๕๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๘	๔	-	-	๘๙.๐๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๔	๔	-	-	๘๒.๗๒
รวม						๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	๑๐๓	๕	๒	-	-	๘๓.๖๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๑	๘	๑	-	-	๘๑.๑๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๙	๒	-	-	๘๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๗	๑			๘๒.๗๒
รวม						๘๒.๐๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๓	๕	๒			๘๔.๖๓
รวม						๘๔.๖๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๒ รองลงมา เป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจน ของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๗๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรองรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๓

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด อำเภอป่าเมี่ยง จังหวัดศรีสะเกษ**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๓.๖๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๐๔
๕. ด้านความพึงพอใจ	๘๔.๐๔
รวม	๘๔.๑๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๕ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

- ๕ มากที่สุด
- ๔ มาก
- ๓ ปานกลาง
- ๒ น้อย
- ๑ น้อยที่สุด

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ

.....

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ท่านเลือกตอบหรือเติมคำในช่องว่าง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ปี
๓. การศึกษา
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ๓) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> ๔) ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ๕) สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ๕) อื่นๆ (ระบุ)..... |
๔. อาชีพ
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) รับราชการ | <input type="checkbox"/> ๒) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> ๓) ค้าขาย | <input type="checkbox"/> ๔) เกษตรกร |
| <input type="checkbox"/> ๕) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> ๖) นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ๗) อื่นๆ (ระบุ) | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่องของระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่แน่ใจ/ไม่มี ประสบการณ์
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับ การบริการก่อน						
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ เป็นต้น						

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่แน่ใจ/ไม่มี ประสบการณ์
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ						
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ						

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลตองปิด