สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม

อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ ของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ บริการใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอ านวยความสะดวกต่างๆ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการพิจารณาใน การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เขาตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๔๐	๔๐	
- หญิง	๖๐	๖๐	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
- ๒๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๓๐	
- ๔๑ – ๖๐ ปี	๕๐	๕๐	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๖๐	๖๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี	๓๐	๓๐	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๐	
๔. สถานะภาพของผู้มาขอรับบริการ			
- เกษตรกร/องคกรเกษตรกร	๗๐	๗๐	
- ผู้ประกอบการ	๑๕	๑๕	
- องคกรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๕	
- อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๑๐	๑๐	

<u>สรุป</u> ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๐

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)					–	ร้อยละ
	๑	๒	๓	๔	๕		
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๐	๒๐	๘๐	๔.๘๐	๘๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๐	๒๐	๘๐	๔.๘๐	๘๐
รวม						๔.๘๐	๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๐	๐	๑๔	๘๖	๔.๘๖	๘๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๐	๐	๐	๑๔	๘๖	๔.๘๖	๘๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๐	๐	๐	๑๒	๘๘	๔.๘๘	๘๘
รวม						๔.๘๖	๘๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๐	๐	๑๓	๘๗	๔.๘๗	๘๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๐	๐	๐	๑๓	๘๗	๔.๘๗	๘๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๐	๐	๐	๘	๙๒	๔.๙๒	๙๒
๓.๔ ความซื่อสัตยสุจริตในการปฏิบัติหนาที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,	๐	๐	๐	๑๓	๘๗	๔.๘๗	๘๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๘	๙๒	๔.๙๒	๙๒
รวม						๔.๘๙	๘๙

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คน)					–	ร้อยละ
	๑	๒	๓	๔	๕		
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๐	๐	๐	๑๔	๘๖	๔.๘๖	๘๖
๔.๒ จุด /ชอง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๐	๐	๑๘	๘๒	๔.๘๒	๘๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มฯลฯ	๐	๐	๐	๑๘	๘๒	๔.๘๒	๘๒
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๐	๒๐	๘๐	๔.๘๐	๘๐
รวม						๔.๘๓	๘๒.๕๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๐	๐	๐	๑๓	๘๗	๔.๘๗	๘๗

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๓๗

ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใหบริการทั้ง ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี อาจปฏิบัติดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์ เอกสารที่จะต้องนำมาติดต่องานว่ามีอะไรบ้าง ให้ชัดเจนทางเว็บไซด์ หรือป้ายประชาสัมพันธ์

๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อาจจะปรับลดลงได้อีกในบางขั้นตอน ทำให้สามารถบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ต้องรอนาน

******หมายเหตุระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช

๑ ระดับตองปรับปรุง ๓

ตัวอย่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ **ชาย** ☐ **หญิง**

๒. อายุ ☐ ต่ ากว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑ – ๔๐ ปี ☐ ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้น

ไป **๓. ระดับการศึกษาสูงสุด**

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

☐ เกษตรกร/องคกรเกษตรกร ☐ ผูประกอบการ

☐ องคกรชุมชน/เครือขายองคกรชุมชน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. ด้านเวลา ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ดานขั้นตอนการให้บริการ ๒.๑ การติดปายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ดานบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงขอสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					

๓.๔ ความซื่อสัตยสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ดานสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่มฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....