

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังชน มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อันได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ - ชาย - หญิง	59 63	48.36 51.64	
2. อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป	20 47 40 15	16.39 38.52 32.79 12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	56 62 4 0	45.90 50.82 3.28 0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	64 0 56 0 2	52.46 0.00 45.90 0.00 1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	76	43	3	0	3.33	76.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	80	35	7	0	3.23	84.59
รวม						6.56	80.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	59	35	27	0	3.08	71.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	65	29	27	0	3.03	75.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังชน มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	64	32	26	0	2.95	74.02
รวม						9.07	73.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	68	13	16	0	3.20	73.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	72	25	24	0	3.02	70.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	79	26	24	0	3.07	71.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	79	18	25	0	2.94	78.85
รวม						15.79	73.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	70	23	28	0	2.98	79.51
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	81	16	25	0	2.93	78.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	80	33	27	0	2.90	78.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	71	33	18	0	3.12	72.46
รวม						11.93	76.63
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	71	17	29	0	2.98	79.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 76.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 79.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 73.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 71.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 78.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เชียงดา
อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	80.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	73.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	75.94

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงดา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.67

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายนิติธร อุตระชีพ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวคณิตรา พลบุตร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุภัทสร สิงห์นารายณ์)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ