

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	47	38.52	
• 41 - 60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	2	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	20	80	20	2	0	3.97	79.34
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	15	85	18	4	0	3.91	78.20
รวม						7.78	78.77
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	12	95	15	0	0	3.98	79.51
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	9	80	25	8	0	3.74	74.75
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	7	75	30	10	0	3.65	72.95
รวม						11.37	75.73
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	15	77	30	0	0	3.88	77.54
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	12	82	27	1	0	3.86	77.21
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	9	75	36	2	0	3.75	74.92
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	11	78	30	3	0	3.80	75.90
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	16	77	29	0	0	3.89	77.87
รวม						19.18	76.69
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	14	79	28	1	0	3.87	77.38
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	18	79	20	5	0	3.90	78.03
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	6	87	25	4	0	3.78	75.57
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	19	76	25	2	0	3.92	78.36
รวม						15.47	77.34
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	21	75	26	0	0	3.96	79.18

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 79.34 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.51 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 74.75 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 72.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.87 รองลงมาเป็นการเพิ่มความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 77.54 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 77.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.36 รองลงมาเป็นการเพิ่มความชัดเจนของป้าย

สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.03 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 77.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หนองพันทา
อำเภอ โขพิสัย จังหวัดบึงกาฬ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	78.77
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	75.73
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	76.69
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77.34
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	77.13

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.13

(ลงชื่อ)..........หัวหน้าคณะทำงาน

(นายศุภวัฒน์ เวทย์วัฒนพงษ์)

ผู้อำนวยการกองการศึกษา รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นางสาวปนัดดา โคตรรัตน์)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

(ลงชื่อ)..........คณะทำงาน

(นายคงเดช เอหาหนัด)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน