



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษ
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

.....
จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑) เพศ	๑. ชาย	จำนวน	๔๒	คน
	๒. หญิง	จำนวน	๕๘	คน
๒) อายุ	๑. ๑๕-๓๐ ปี	จำนวน	๒๐	คน
	๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๕๔	คน
	๓. ๔๑-๕๐ ปี	จำนวน	๑๘	คน
	๔. ๕๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	๘	คน
๓) วุฒิการศึกษา	๑. ต่ำกว่า ป.๖	จำนวน	๖๔	คน
	๒. ป.๖ ขึ้นไป	จำนวน	๒๐	คน
	๓. ปริญญาตรีขึ้นไป	จำนวน	๑๖	คน
๔) อาชีพ	๑. เกษตรกรรม	จำนวน	๘๑	คน
	๒. พนักงานบริษัท	จำนวน	๑๐	คน
	๓. ราชการ/พนักงานของรัฐ	จำนวน	๙	คน
	๔. อื่นๆ	จำนวน	-	คน

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อย ที่สุด (คน)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓๗	๒๓	๐	๐	๐
๑.๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	๘๑	๑๙	๐	๐	๐
๑.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘๘	๑๒	๐	๐	๐
๑.๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๙๑	๙	๐	๐	๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๓	๓๗	๐	๐	๐
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๗๓	๒๗	๐	๐	๐
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๘๓	๑๗	๐	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ	๘๙	๑๑	๐	๐	๐
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย	๘๘	๑๒	๐	๐	๐
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	๘๗	๑๓	๐	๐	๐
ร้อยละ	๘๒.๖๔	๑๗.๓๖			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ จะมีเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ต่ำกว่าระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ และมีอาชีพเป็นเกษตรกร

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๔ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๖ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการเป็นรายข้อพบว่า

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๑ และมีความพึงพอใจการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๓

๒) ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑ รองลงมา มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๙

๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๑ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑

๒) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗

๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓ รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗

๔) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑

๒) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒

๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๓ สรุปลักษณะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. จุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีละกอ

- เส้นทางคมนาคมเดินทางมาติดต่อราชการสะดวก
- พนักงานส่วนตำบลให้บริการดี พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบข้อซักถามชัดเจนและเป็นกันเองกับ

ผู้มาติดต่อรับบริการ

๒. สิ่งที่ยังต้องการปรับปรุง

- ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักงานให้ดูสวยงาม
- ปรับปรุงความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร
- เพิ่มที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอเมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษ อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ – ๓๐ ปี ๓๑ – ๔๐ ปี
 ๔๑ – ๕๐ ปี ๕๑ – ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อย ที่สุด (คน)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ การตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
๑.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					
ร้อยละ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสะเกษ