



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
ตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------|-------------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๕๓ | ๕๓.๐๐ |
| หญิง | ๔๗ | ๔๗.๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๓ | ๓.๐๐ |
| อายุ ๒๐-๓๐ ปี | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| อายุ ๓๑-๔๐ ปี | ๑๘ | ๑๘.๐๐ |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี | ๒๙ | ๒๙.๐๐ |
| อายุ ๕๑-๖๐ ปี | ๒๘ | ๒๘.๐๐ |
| อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๗ | ๗.๐๐ |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๖๒ | ๖๒.๐๐ |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | ๒๓ | ๒๓.๐๐ |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า | ๓ | ๓.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๙ | ๙.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๒ | ๒.๐๐ |
| อื่นๆ | ๑ | ๑.๐๐ |
| ๔. อาชีพหลัก | | |
| รับราชการ | ๔ | ๔.๐๐ |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | ๓ | ๓.๐๐ |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | ๘ | ๘.๐๐ |
| รับจ้าง | ๑๓ | ๑๓.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๖ | ๖.๐๐ |
| เกษตรกร | ๖๖ | ๖๖.๐๐ |
| อื่นๆ | ๑ | ๑.๐๐ |

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑.๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๑. ด้านเวลา | ๙๕ | ๒ | ๓ | - | - | ๙๕.๐๐ |
| ๑.๑ การให้บริการ | | | | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๙๐ | ๔ | ๖ | - | - | ๙๐.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๒.๕๐ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๘๘ | ๙ | ๓ | - | - | ๘๘.๐๐ |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | | |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๙๓ | ๔ | ๓ | - | - | ๙๓.๐๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๖๖ | ๓๐ | ๔ | - | - | ๖๖.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๘๒.๓๓ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๖ | ๑๒ | ๒ | - | - | ๘๖.๐๐ |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๘๗ | ๑๐ | ๓ | - | - | ๘๗.๐๐ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๘๓ | ๑๕ | ๒ | - | - | ๘๓.๐๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๘๘ | ๘ | ๔ | - | - | ๘๘.๐๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๙๒ | ๔ | ๔ | - | - | ๙๒.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๘๗.๒๐ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๐๐ |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๙๑ | ๘ | ๑ | - | - | ๙๑.๐๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๘๙ | ๙ | ๒ | - | - | ๘๙.๐๐ |
| | | | | | | |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๙๒ | ๗ | ๑ | - | - | ๙๒.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๑.๒๕ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๙๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๓.๐๐ |

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน “ด้านเวลา” โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ คะแนนสูงมาเป็นอันดับ ๑ และ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ คะแนนสูงมาเป็นอันดับ ๒

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ชัยภูมิ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|---------------------------------|--------------|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๒.๕๐ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๘๒.๓๓ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๗.๒๐ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๒.๐๐ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๘๘.๕๐ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จังหวัดชัยภูมิ

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

| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|---|-----------|-----|-------|------|--------------|
| ๑. ด้านเวลา | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑.๑ การให้บริการ | | | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | | | | | |

| หัวข้อ | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|--|-----------|-----|-------|------|--------------|
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | | | | | |
| | | | | | |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู