

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๕	๔๕.๘๔	
• หญิง	๖๕	๕๔.๑๖	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๖๖	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๒๐.๐๒	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๓	๔๔.๑๖	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๓๔.๑๖	
๓. ระดับการศึกษา			
• ประถมศึกษา	๗๔	๖๑.๖๖	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๖	๓๐.๐๑	
• ปริญญาตรี	๑๐	๘.๓๓	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	
๔. อาชีพ			
• เกษตรกร	๗๕	๖๒.๕๐	
• รับจ้าง	๓๗	๓๐.๘๓	
• รับราชการ	๕	๔.๑๗	
• อื่นๆ	๓	๒.๕๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๖ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		\bar{x}	ร้อยละ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก		
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๘	๑๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๗	๑๓	๐	๐	๐	๔.๘๙	๙๗.๘๓
รวม						๔.๗๙	๙๗.๘๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๐	๒๐	๐	๐	๐	๔.๘๓	๙๖.๖๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้บริการก่อน	๑๑๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๓
รวม						๑๔.๕๘	๙๗.๒๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๐๙	๑๑	๐	๐	๐	๔.๙๑	๙๘.๑๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๓
รวม						๒๔.๖๘	๙๘.๗๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙๖	๒๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	๙๖.๐๐

๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๘	๒๒	๐	๐	๐	๔.๘๒	๙๖.๓๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๑๔	๖	๐	๐	๐	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๙๖	๙๙.๑๗
รวม						๑๙.๕๓	๙๗.๖๒
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๑๐	๑๐	๐	๐	๐	๔.๙๒	๙๘.๓๓

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๕ ลำดับ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ และความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.นาบัว
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๗.๙๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๒๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๘.๗๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๖๒
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๘๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๖