

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่ง
อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรหมานนิคม จังหวัดสกลนคร ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่ง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานได้เลือกเพื่อขอรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านเวลา (๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (๔) สิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ในแบบสอบถามยังมีคำถามปลายเปิด สำหรับผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งถือว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วยสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการในการให้บริการประชาชนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่งขอขอบคุณคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่งทุกท่านตลอดจนประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจในการบริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างดียิ่งและหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่งให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นในปีต่อ ๆ ไป

จัดทำโดยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่ง
งานธุรการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ๒) ผู้ประกอบการ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.
 ๒.
 ข้อเสนอแนะ ๑.
 ๒.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

**แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลช้างมิ่ง อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๕	๔๕.๘๓	
• หญิง	๖๕	๕๔.๑๗	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๗	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๐.๘๓	
• ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๒๕.๐๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๔๕	๓๗.๕๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๐	๔๑.๖๗	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๐	๓๓.๓๓	
• ปริญญาตรี	๒๔	๒๐.๐๐	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๓	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๔๔	๓๖.๖๗	
• ผู้ประกอบการ	๑๒	๑๐.๐๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๑๓	๑๐.๘๓	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
• อื่นๆ โปรดระบุ			

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ % ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ % ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ % และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ %

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ				
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑. ด้านเวลา											
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๐	๕๐.๐๐	๕๙	๔๙.๑๗	๑	๐.๘๓	-	-	-	-	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๕๐.๐๐	๖๐	๕๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ											
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๔	๔๕.๐๐	๖๕	๕๔.๑๗	๑	๐.๘๓	-	-	-	-	

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๖	๕๕.๐๐	๕๔	๔๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๐	๕๘.๓๓	๕๐	๔๑.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๐	๕๐.๐๐	๕๙	๔๙.๑๗	๑	๐.๘๓	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๐	๗๕.๐๐	๓๐	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๕	๗๐.๘๓	๓๕	๒๙.๑๗	-	-	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๘๖	๗๑.๖๗	๓๔	๒๘.๓๓	-	-	-	-	-	-
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๐	๗๕.๐๐	๓๐	๒๕.๐๐	-	-	-	-	-	-

๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๗๐	๕๘.๓๓	๔๙	๔๐.๘๓	๑	๐.๘๓	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๒๐	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๑๐	๙๑.๖๗	๑๐	๘.๓๓	-	-	-	-	-	-

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๕๐.๐๐ % คิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๔๙.๑๗ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจน้อยร้อยละ ๐.๘๓ %

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วย

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๕๕.๐๐ % คิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๕๔.๑๗ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจน้อยร้อยละ ๐.๘๓ %
๒. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้คิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๕๕.๐๐ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๕๕.๐๐ %
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อนคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๕๘.๓๓ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๔๑.๖๗ %

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๕๐.๐๐ % คิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๔๙.๑๗ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจน้อยร้อยละ ๐.๘๓ %
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๗๕.๐๐ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๒๕.๐๐ %
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๗๐.๘๓ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๒๙.๑๗ %
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๑๐๐.๐๐ %
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๑๐๐.๐๐ %

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประกอบด้วย

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๗๑.๖๗ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๒๘.๓๓ %
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๗๕.๐๐ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๒๕.๐๐ % ตามลำดับ
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๕๘.๓๓ % คิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๔๐.๘๓ % และคิดเป็นจำนวนที่พอใจน้อยร้อยละ ๐.๘๓ %
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการคิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๑๐๐.๐๐ %

ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นจำนวนที่พอใจมากร้อยละ ๙๑.๖๗ % คิดเป็นจำนวนที่พอใจร้อยละ ๘.๓๓ %

(ลงชื่อ).....ศิริประภา.....ผู้สำรวจ
(นางสาวศิริประภา บินขุนทด)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน