สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๒๓	๔๖	
• หญิง	๒๗	๕๔	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔	
• ๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๐	๔๐	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๙	๓๘	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๒๗	๕๔	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๒	๒๔	
• ปริญญาตรี	๑๑	๒๒	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๔	๔๘	
• ผู้ประกอบการ	๘	๑๖	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๑๓	๒๖	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๖	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๒	๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๔๘

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑	๓๑	๘	๐	๐	๔.๐๖	๘๑.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙	๒๘	๑๓	๐	๐	๓.๙๒	๗๘.๔
รวม						**๗.๙๘**	**๘๑.๖**
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๒๖	๑๔	๐	๐	๓.๙๒	๗๘.๔
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๓	๒๗	๑๐	๐	๐	๔.๐๖	๘๑.๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๑	๓๑	๘	๐	๐	๔.๐๖	๘๑.๒
รวม						**๑๒.๐๔**	**๘๐.๒๖**
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕	๒๕	๑๐	๐	๐	๔.๑	๘๑
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒	๒๙	๙	๐	๐	๔.๐๖	๘๑.๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒	๒๔	๑๔	๐	๐	๓.๙๖	๗๙.๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๓๓	๖	๐	๐	๔.๑	๘๒
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๓๐	๘	๐	๐	๔.๐๘	๘๑.๖
รวม						**๒๐.๓**	**๘๑**
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑	๒๑	๗๐	๐	๐	๔.๒๖	๘๕.๒
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๔	๒๐	๑๖	๐	๐	๓.๙๖	๗๙.๒
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๓๑	๔	๐	๐	๔.๒๒	๘๔.๔
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๒๔	๑๑	๐	๐	๔.๐๘	๘๑.๖
รวม						**๑๖.๕๒**	**๘๒.๖**
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๑๑	๓๕	๔	๐	๐	๔.๑๔	๘๒.๘

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔ และจุด/ช่องการให้บริการมีความสะอาดของสถานที่บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.คำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๔.๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๒๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๘๑.๓๖**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **๘๑.๓๖**

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นายบรรจง บุญมั่งมี)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นายสนทยา อินทะมนต์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวบัวสด โพธิ์ศรี)
เจ้าพนักงานธุรการ