

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู
อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลสีชมพูที่มาใช้บริการ จำนวน ๒๐ คน เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๑ คุณภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ตัวชี้วัดที่ ๒ ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ตัวชี้วัดที่ ๓ การปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

ระดับ ๒ หมายถึง น้อย

ระดับ ๓ หมายถึง มาก

ระดับ ๔ หมายถึง มากที่สุด

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘	๔๐
หญิง	๑๒	๖๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๓๕
๒๐-๔๐ ปี	๙	๔๕
๔๑-๖๐ ปี	๔	๒๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๘	๔๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘	๔๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๐	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๔	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
รวม	๒๐	๑๐๐.๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๒๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ อายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ ๔๐

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๙	๑	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๐	๐	๐	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๐	๐	๐	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔. . เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๐	๐	๐	๐	๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๐	๐	๐	๐	๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐	๐	๐	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐	๐	๐	๐	๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๐	๐	๐	๐	๐

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มเติมเอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
- ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินให้แก่ประชาชนทราบ

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี ☐ 41-60 ปี ☐ ปีขึ้นไป
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|--|
| การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
|การใช้ Internet ตำบล | การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
|ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| การชำระภาษี ต่างๆ | อื่น ๆ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีชมพู อ.สีชมพู จ.ขอนแก่น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

