

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

๕. เรื่องที่มาติดต่อรับบริการ

- ☐ ๑) ภาษี ☐ ๒) เบี้ยยังชีพ
- ☐ ๓) ขอแบบบ้าน ☐ ๔) ขอใช้น้ำประปา
- ☐ ๕) ขอใช้รถน้ำ ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๒๔ ๒๖	๔๘.๐๐ ๕๒.๐๐	
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑ ๒๖ ๒๐ ๓	๒.๐๐ ๕๒.๐๐ ๔๐.๐๐ ๖.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๓๗ ๑๐ ๓ ๐	๗๔.๐๐ ๒๐.๐๐ ๖.๐๐ ๐.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุนักเรียน	๒๒ ๑ ๒๗ ๐ ๐	๔๔.๐๐ ๒.๐๐ ๕๔.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	
๕. เรื่องที่มาติดต่อรับบริการ - ภาษี - เบี้ยยังชีพ - ขอแบบบ้าน - ขอใช้น้ำประปา - ขอใช้รถน้ำ - อื่นๆ โปรดระบุ	๑๘ ๑ ๔ ๑๐ ๐ ๐	๓๖.๐๐ ๒.๐๐ ๘.๐๐ ๒๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒	๔๒	๖	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑	๓๘	๑๑	๐	๐
รวม					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖	๑๐	๓๔	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๑๓	๓๒	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖	๒๖	๑๘	๐	๐
รวม					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒	๓๐	๘	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๒	๒๙	๙	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔	๒๓	๒๒	๑	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๒๒	๑๖	๑	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๒๓	๑๓	๐	๐
รวม					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓	๓๑	๑๕	๑	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓	๓๑	๑๔	๒	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒	๒๑	๒๖	๑	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒	๓๒	๑๖	๐	๐
รวม					
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗	๓๔	๙	๐	๐

สรุป ความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๔๒ ราย และความรวดเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๘ ราย

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๔ ราย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓๒ ราย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๖ ราย

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๐ ราย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๙ ราย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ ราย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๒ ราย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๒๓ ราย

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๑ ราย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๑ ราย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๒๖ ราย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๒ ราย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี จำนวน ๓๔ ราย

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายธรรรงค์ชัย คำแก่นกลาง)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสายสุตา พรหมทา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ ระดับดีมาก

๔ ระดับดี

๓ ระดับปานกลาง

๒ ระดับพอใช้

๑ ระดับต้องปรับปรุง

