



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
ตำบลนาคำ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอสรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๖๑.๖๖
หญิง	๒๓	๓๘.๓๓
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๑.๖๖
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๓	๕
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๒๘.๓๓
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๘	๔๖.๖๖
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๙	๑๕
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒	๓.๓๓
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๓	๕๕
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๗	๒๘.๓๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓	๕
ปริญญาตรี	๗	๑๑.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๑	๑๘.๓๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖	๑๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๔	๖.๖๖
รับจ้าง	๒	๓.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๓.๓๓
เกษตรกร	๓๕	๕๘.๓๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๕๖	๒	๒	-	-	๙๓.๓๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๔	๔	๒	-	-	๙๐
รวม						๙๑.๖๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๙	๙	๒	-	-	๘๑.๖๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๒	๕	๓	-	-	๘๖.๖๖
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๕๐	๕	๕	-	-	๘๓.๓๓
รวม						๘๓.๘๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๓	๔	๓	-	-	๘๘.๓๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๔	๔	๒	-	-	๙๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๒	๕	๓	-	-	๘๖.๖๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๕	๔	๑	-	-	๙๑.๖๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๓	๔	๓	-	-	๘๘.๓๓
รวม						๘๘.๙๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๑	๗	๒	-	-	๘๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๐	๖	๔	-	-	๘๓.๓๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๐	๕	๕	-	-	๘๓.๓๓
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๑	๘	๑	-	-	๘๕
รวม						๘๔.๑๖
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๕๓	๖	๑	-	-	๘๘.๓๓

สรุป

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕ รองลงมาเป็น จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๑.๖๖
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๓.๘๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๙๙
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๑๖
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๗.๑๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๗

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

- ๕ มากที่สุด
- ๔ มาก
- ๓ พอใช้
- ๒ น้อย
- ๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

หัวข้อ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	พอใช้ (๓)	น้อย (๒)	ต้อง ปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

หัวข้อ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	พอใช้ (๓)	น้อย (๒)	ต้อง ปรับปรุง (๑)
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ