แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพของผู้มารับบริการ

☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ

☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	33	33.00	
• หญิง	77	77.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00	
• 21 - 40 ปี	20	22.00	
• 41 – 60 ปี	45	45.00	
• 60 ปีขึ้นไป	32	32.00	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	11	11.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	50	50.00	
• ปริญญาตรี	36	36.00	
• สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	4	4.00	
• ผู้ประกอบการ	11	11.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	85	85.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ	-	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ขอรับเงินอดหนุนเด็กแรกเกิด จดทะเบียนพาณิชย์ จ่ายภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 85.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	53	35	2	0	3.71	74.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	60	32	1	0	3.73	74.60
รวม						**7.44**	**74.40**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8	36	50	6	0	3.46	69.20
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	5	49	38	8	0	3.51	70.20
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	17	42	31	10	0	3.66	73.20
รวม						**10.63**	**70.86**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	19	39	30	12	0	3.65	73.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	16	38	45	1	0	3.69	73.80
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	7	47	46	0	0	3.61	72.20
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	13	48	35	4	0	3.70	74.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	28	41	25	6	0	3.91	78.20
รวม						**18.56**	**74.24**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	9	46	30	15	0	3.49	69.80
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	24	33	36	7	0	3.74	74.80
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	15	46	30	8	1	3.66	73.20
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	16	32	40	12	0	3.52	70.40
รวม						**14.14**	**72.05**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม** อยู่ในระดับใด	7	30	53	5	0	3.24	64.80

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.60 และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.20 และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ73.20 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 70.20 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 74.00 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 73.80 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 73.20 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม** อยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง) คิดเป็นร้อยละ 64.80

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.บ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.86
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	74.24
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72.05
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**72.88**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.24 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 72.05 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.86 ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด -๑๙) ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่สามารถออกไปให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกๆด้าน ประชาชนอาจไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางมีงบประมาณที่จำกัด จึงทำให้การปฏิบัติงานด้านต่างๆอาจจะล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ครอบคลุมในทุกๆด้าน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกและรวดเร็ว องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางจะมีช่องทางการตอบแบบสอบถามออนไลน์ในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง www.banyang.go.th เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้มาแสดงความคิดเห็น และให้ข้อมูลปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางได้นำมาปรับแก้ไขให้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด .....100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
1. เพศ	
• ชาย	33
• หญิง	77
2. อายุ	
• ต่ำกว่า 20 ปี	3
• 21 - 40 ปี	20
• 41 – 60 ปี	45
• 60 ปีขึ้นไป	32
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	
• ประถมศึกษา	11
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	50
• ปริญญาตรี	36
• สูงกว่าปริญญาตรี	3
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ	
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	4
• ผู้ประกอบการ	11
• ประชาชนผู้รับบริการ	85
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-
• อื่นๆ โปรดระบุ	-

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	**ความพึงพอใจ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
	จำนวน	**จำนวน**	**จำนวน**	**จำนวน**	**จำนวน**
1. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	53	35	2	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	60	32	1	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8	36	50	6	-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	5	49	38	8	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	17	42	31	10	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	19	39	30	12	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	16	38	45	1	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	7	47	46	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่จอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	13	48	35	4	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	28	41	25	6	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	9	46	30	15	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	24	33	36	7	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	15	46	30	8	1
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	16	32	40	12	0
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	7	30	53	5	0

******หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง