

ผลการศึกษาความพึงพอใจ การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ - ชาย - หญิง	๒๐ ๓๐	๔๐ ๖๐
๒. อายุ - ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐ ๑๐ ๑๒ ๑๘	๒๐ ๒๐ ๒๔ ๓๖
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	๓๐ ๑๐ ๑๐ ๐	๖๐ ๒๐ ๒๐ ๐
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ	๒๐ ๑๐ ๓๐ ๐ ๐	๓๐ ๒๐ ๕๐ ๐ ๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ เพศชาย ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับการศึกษา จบการศึกษา ระดับประถมศึกษาจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ของประชาชนที่กรอกแบบสำรวจ สถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ เป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และเป็นประชาชนผู้เข้ารับบริการทั่วไป จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ ของประชากรที่กรอกแบบสำรวจ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ตารางแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ประเด็น (ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ)	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๔๐	๘๐	๑๐	๒๐	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๔๙	๙๘	๑	๒	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔๙	๙๘	๑	๒	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	-
ประเด็น (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๗	๙๔	๓	๖	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๕	๙๐	๕	๑๐	-	-
๔.ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๔๙	๙๘	๑	๒	-	-
๕.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-
๖.การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๘	๙๖	๒	๔	-	-
๗.มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๗	๙๔	๓	๖	-	-

ประเด็น (ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ)	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๐	๑๐๐	-	-	-	
๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕๐	๑๐๐	-	-	-	
๓.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๐	๑๐๐	-	-	-	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัยดี)

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๘ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๘ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๗. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๕ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๐. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๘ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๑. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๒. การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๔. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๔๗ คนคิดเป็นร้อยละ ๙๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจ** จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๕. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๖. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๗. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พอใจมาก** จำนวน ๕๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปภาพรวมระดับความพึงพอใจ

พอใจมาก	๙๕.๐%
พอใจ	๕.๐%
ควรปรับปรุง	-

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

-



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการของประชาชน
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส
อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๔๐
โทร./โทรสาร. ๐-๔๓๖๖-๙๒๒๒