

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ อ.หัวตะพาน จ.อำนาจเจริญ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๑ มีรายละเอียดดังนี้

\*\*\*\*\*

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- |                           |                                 |                                  |
|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. เพศ                    | 1. ชาย จำนวน 9 คน               | 2. หญิง จำนวน 22 คน              |
| 2. อายุ                   | 1. อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน | 2. อายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน      |
|                           | 3. อายุ 31-40 ปี จำนวน 7 คน     | 4. อายุ 20-30 ปี จำนวน 15 คน     |
|                           | 5. ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน     | 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....         |
|                           |                                 |                                  |
| 3. วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด | 1. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน  | 2. ปริญญาตรี จำนวน 2 คน          |
|                           | 3. ปวช./ปวส. จำนวน 2 คน         | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 คน |
|                           | 5. มัธยมศึกษาตอนต้น 8 คน        | 6. ประถมศึกษา 7 คน               |
|                           | 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....        |                                  |
|                           |                                 |                                  |
|                           |                                 |                                  |
| 4. อาชีพ                  | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2 คน      | เกษตรกร 24 คน                    |
|                           | บริการ/รับจ้าง 2 คน             | อิสระ 3 คน อื่นๆ - คน            |

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๓๑ คน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็ว	15	11	5	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
2. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	13	9	9	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
3. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง	17	11	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
4. ระยะเวลาการรอคอย ความรวดเร็วในการรับบริการมีความเหมาะสม	19	10	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	21	9	1	0	0
คิดเป็นร้อยละ					

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ	14	13	4	0	0
คิดเป็นร้อยละ	45.16	41.94	12.90	0	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	18	11	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	58.06	35.48	6.45	0	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19	10	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	61.29	3.23	6.45	0	0
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	13	15	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	41.94	48.39	9.68	0	0
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	16	11	4	0	0
คิดเป็นร้อยละ	51.61	35.48	12.90	0	0

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม	21	8	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	67.74	25.81	6.45		
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	19	11	1	0	0
คิดเป็นร้อยละ	61.29	35.48	3.23	0	0
3. มีป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการชัดเจน	14	12	5	0	0
คิดเป็นร้อยละ	45.16	38.71	16.13	0	0
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	24	7	0	0	0
คิดเป็นร้อยละ	77.42	22.58	0	0	0

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ	20	18	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	64.52	58.06	9.68	0	0

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำพระ อ.หัวตะพาน จ.อำนาจเจริญ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ       1. ชาย       2. หญิง
2. อายุ       1. อายุ 50 ปี ขึ้นไป       2. อายุ 41-50 ปี  
 3. อายุ 31-40 ปี       4. อายุ 20-30 ปี  
 5. ต่ำกว่า 20 ปี       6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
3. วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด  
 1. สูงกว่าปริญญาตรี       2. ปริญญาตรี  
 3. ปวช./ปวส.       4. มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 5. มัธยมศึกษาตอนต้น       6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อาชีพ      ..... รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      .....เกษตรกร      .....บริการ/รับจ้าง  
..... อิสระ      ..... อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ**

**ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน มีความรวดเร็ว					
2. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง					
4. ระยะเวลาการรอคอย ความรวดเร็วในการรับบริการมีความเหมาะสม					
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
10. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการชัดเจน					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....