



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๑	๓๖.๖๗
หญิง	๑๙	๖๓.๓๓
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓.๓๓
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๖	๒๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๑	๓๖.๖๗
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๘	๒๖.๖๗
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓	๑๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑	๓.๓๓
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	๔๓.๓๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๐	๓๓.๓๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒	๖.๖๗
ปริญญาตรี	๔	๑๓.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๑	๓.๓๓
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑	๓.๓๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒	๖.๖๗
รับจ้าง	๖	๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๖.๖๗
เกษตรกร	๑๙	๖๓.๓๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๔	๑๓	๓	-	-	๙๔.๕๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓	๑๓	๔	-	-	๙๑.๗๙
รวม						๙๓.๑๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๑๒	๘	-	-	๙๐.๖๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗	๑๙	๔	-	-	๙๐.๙๘
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๕	๑๓	๒	-	-	๙๕.๒๓
รวม						๙๒.๒๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙	๑๘	๓	-	-	๙๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓	๑๓	๔	-	-	๙๒.๙๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๕	๑๐	๕	-	-	๙๓.๓๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๕	๑๑	๔	-	-	๙๓.๖๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๑๔	๔	-	-	๙๒.๖๕
รวม						๙๒.๙๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗	๑๖	๗	-	-	๘๙.๙๘
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐	๑๔	๖	-	-	๙๑.๓๒
รวม						๙๐.๖๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๘	๙	๓	-	-	๙๕
รวม						๙๕

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๘ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๕ รองลงมา ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังนี้ ประกอบด้วย การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๘

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๓.๑๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๒๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๙๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๖๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๒๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

- ๕ มากที่สุด ระดับความพึงพอใจ ๑๐๐ %
- ๔ มาก ระดับความพึงพอใจ ๙๐ %
- ๓ พอใช้ ระดับความพึงพอใจ ๘๐ %
- ๒ น้อย ระดับความพึงพอใจ ๗๐ %
- ๑ ต้องปรับปรุง ระดับความพึงพอใจ ๖๐ %

ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ [] ชาย [] หญิง
๒. อายุ [] ต่ำกว่า ๒๐ ปี [] ๒๐ - ๓๐ ปี [] ๓๑ - ๔๐ ปี
 [] ๔๑ - ๕๐ ปี [] ๕๑ - ๖๐ ปี [] มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา [] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 [] อนุปริญญาหรือเทียบเท่า [] ปริญญาตรี
 [] สูงกว่าปริญญาตรี [] อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก [] รับราชการ [] เอกชน/รัฐวิสาหกิจ [] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 [] รับจ้าง [] นักเรียน/นักศึกษา [] เกษตรกร
 [] อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน ระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช