



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง
ตำบลกล้วยกว้าง อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง ตำบลกล้วยกว้าง อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๖	๕๗.๕๐
หญิง	๓๔	๔๒.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๕๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๙	๑๑.๒๕
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๘	๒๒.๕๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๑	๒๖.๒๕
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๗	๒๑.๒๕
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๑๖.๒๕
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๙	๔๘.๗๕
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๓๑.๒๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๒	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒	๒.๕๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖	๗.๕๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๔	๕.๐๐
รับจ้าง	๑๕	๑๘.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๘	๒๒.๕๐
เกษตรกร	๓๕	๔๓.๗๕
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๓.๗๔	มาก
๑.๑ การให้บริการ	๔.๐๓	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๕๖	ปานกลาง
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๔	มาก
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๒๙	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๐๓	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔.๑๐	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๔	มาก
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๗๑	มากที่สุด
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๓	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๔.๓๐	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๑๓	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๑	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๕	มาก
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๘๓	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๙๔	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔.๐๙	มาก
สรุปผลการวิเคราะห์	๔.๐๓	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ $4.03 \times 100 = 40.30$

สรุป

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ อยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๕ ด้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง

อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๓.๗๔	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๔	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๔	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๕	มาก
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔.๐๙	มาก
รวม ๕ ด้าน	๔.๐๓	มาก

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๔.๕๐ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๕๐ - ๔.๔๙ = มาก

๒.๕๐ - ๓.๔๙ = ปานกลาง

๑.๕๐ - ๒.๔๙ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๕๐ = น้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้ตัดสินใจสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณถัดไป ในด้านเวลา ซึ่งมีค่าการประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้ขยับขึ้นไปสู่ความพึงพอใจมาก หรือมากที่สุด โดยการนำผลการสำรวจในครั้งนี้แจ้งให้พนักงานทราบและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ภาคผนวก

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 ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง