



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทับทัน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทับทัน
ตำบลห้วยทับทัน อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง ตำบลกล้วยกว้าง อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๒	๕๓.๓๓
หญิง	๒๘	๔๖.๖๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๕	๘.๓๓
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๐	๑๖.๖๗
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๒	๒๐.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๕	๒๕.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๓	๕๕.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๘	๓๐.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๖.๖๗
ปริญญาตรี	๕	๘.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๓	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๖.๖๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๕	๘.๓๓
รับจ้าง	๑๒	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๕.๐๐
เกษตรกร	๓๓	๕๕.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๓.๕๗	มาก
๑.๑ การให้บริการ	๓.๔๗	ปานกลาง
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๖๗	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓.๖๘	มาก
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๗๕	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๖๓	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๓.๖๕	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๗๙	มาก
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๗๐	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๗๘	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๓.๙๕	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๖๓	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๘๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๘	มาก
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๗๗	มาก
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๔๐	ปานกลาง
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓.๓๐	ปานกลาง
สรุปผลการวิเคราะห์	๓.๖๖	มาก

สรุป

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในเรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรื่องจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๓.๓๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง
อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา	๓.๕๗	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๓.๖๘	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๗๙	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๘	มาก
รวม ๔ ด้าน	๓.๖๖	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

***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

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
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).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลกล้วยกว้าง