



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำค้ำ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำค้ำ
ตำบลห้วยน้ำค้ำ อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๒	๕๑.๖๗
หญิง	๕๘	๔๘.๓๓
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๔.๑๗
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๓.๓๓
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๐.๘๓
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๕	๒๙.๑๗
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๒	๒๖.๖๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๗	๕.๘๓
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๕	๕๔.๑๗
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๐	๒๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๐	๘.๓๓
ปริญญาตรี	๑๕	๑๒.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๔	๓.๓๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖	๕.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๑.๖๗
รับจ้าง	๑๘	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๖.๖๗
เกษตรกร	๗๐	๕๘.๓๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๗ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑๐	๘	๒	-	-	๙๑.๖๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๘	๗	๕	-	-	๙๐.๐๐
รวม						๙๐.๘๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๖	๙	๕	-	-	๘๘.๓๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๖	๘	๖	-	-	๘๘.๓๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๐๘	๗	๕	-	-	๙๐.๐๐
รวม						๘๘.๘๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๐๙	๑๒	๙	-	-	๙๐.๘๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑๒	๔	๔	-	-	๙๓.๓๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๐๘	๘	๔	-	-	๙๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๖	๗	๗	-	-	๘๘.๓๓
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๑	๗	๒	-	-	๙๒.๕๐
รวม						๙๑.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๙	๗	๔	-	-	๙๐.๘๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๗	๘	๕	-	-	๘๙.๑๗
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๐๖	๙	๕	-	-	๘๘.๓๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๘	๗	๕	-	-	๙๐.๐๐
รวม						๘๙.๕๘
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๑๓	๕	๒	-	-	๙๔.๑๗
รวม						๙๔.๑๗

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๗ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำ อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๐.๘๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๘.๘๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๕๘
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๐๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ น้อยที่สุด

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหวานคำ อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ
 องค์กรชุมชน/เครือข่ายชุมชน อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑ ด้านเวลา (๑) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
(๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๑) การติดต่อปรึกษาหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
(๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
(๓) การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
(๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
(๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
(๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
(๔) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
(๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
(๑) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
(๒) จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
(๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ					
(๔) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๒.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำคำ