



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง
อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนยาง ตำบลโนนยาง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๕๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐๐	๔๐
หญิง	๑๕๐	๖๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๔.๐๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๓๐	๑๒.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๗๐	๒๘.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๖๐	๒๔.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๕๐	๒๐.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓๐	๑๒.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๕	๕๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๙๐	๓๖.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒๐	๘.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐	๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๒.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๐	๔.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๘.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๑๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๘.๐๐
เกษตรกร	๑๗๐	๖๘.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๒๓๐	๑๑	๙	-	-	๙๒.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔๐	๕	๕	-	-	๙๖.๐๐
รวม						๙๔.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๔๐	๗	๓	-	-	๙๖.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๓๐	๑๐	๑๐	-	-	๙๒.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐
รวม						๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๔๐	๑๐	-	-	-	๙๖.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐
รวม						๙๙.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔๐	๕	๕	-	-	๙๖.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕๐	-	-	-	-	๑๐๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๓๐	๑๐	๑๐	-	-	๙๒.๐๐
รวม						๙๗.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๔๐	๘	๒	-	-	๙๖.๐๐

สรุป

๑.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

๒.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ขั้นตอนการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

๓.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ดังนี้

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

๓.๓ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

รองลงมาเป็น ความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ตามลำดับ

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ดังนี้

๔.๑ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ตามลำดับ

๕.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๖.๐๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๑๐๐.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๐.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๘.๐๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนยางในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

****หมายเหตุ** ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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 (๕)	มาก (๔)	พอใช้ (๓)	น้อย (๒)	ต้อง ปรับปรุง (๑)
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	พอใช้ (๓)	น้อย (๒)	ต้อง ปรับปรุง (๑)
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ยาง