



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๕	๖๒.๕๐
หญิง	๔๕	๓๗.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๐๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๖	๒๑.๖๗
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๐.๘๓
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๒๕	๒๐.๘๓
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๑๕.๘๓
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	๑๕.๘๓
๓. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๕	๔.๑๗
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖	๕.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๓.๓๓
รับจ้าง	๒๔	๒๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๓.๓๓
เกษตรกร	๕๖	๔๖.๖๗
อื่นๆ	๙	๗.๕๐

สรุปข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๖๕	๕๕				๙๐.๘๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๐	๖๐				๙๐.๐๐
รวม						๙๐.๔๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔๐	๗๖	๔			๘๖.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๑	๘๔	๕			๘๔.๓๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๔๕	๗๕				๘๗.๕๐
รวม						๘๕.๙๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๑	๖๗	๒๒			๘๑.๕๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๓	๗๗				๘๗.๑๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๐	๘๐				๘๖.๖๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔๘	๗๒				๘๘.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๖	๗๔				๘๗.๖๗
รวม						๘๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๔	๖๓	๓๓			๗๘.๕๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๗	๙๐	๓			๘๔.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๕	๙๑	๔			๘๓.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๙	๙๔	๗			๘๒.๐๐
รวม						๘๒.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๒	๗๘				๘๗.๐๐
รวม	๕๘๖	๑,๑๓๖	๗๘			๘๕.๖๔

สรุปรายการประเมิน

๑. **ด้านเวลา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะ เวลาการให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ๘๖.๐๐ และ ๘๔.๓๓ ตามลำดับ

๓. **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๗ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๑๗

๔. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ รองลงมา ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ตามลำดับ

สรุปภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๐.๔๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๙๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๒๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๖๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๔

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

ระดับ ๕	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ ๔	หมายถึง	มาก
ระดับ ๓	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ ๒	หมายถึง	น้อย
ระดับ ๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง ๑. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของท่านต่อการเข้ารับบริการจาก
 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

๒. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ โดยจะสรุปแบบสอบถามในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

๑. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑ เพศ ชาย หญิง
- ๑.๒. อายุ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐-๓๐ ปี อายุ ๓๑-๔๐ ปี
- อายุ ๔๑-๕๐ ปี อายุ ๕๑-๖๐ ปี อายุมากกว่า ๖๐ ปี
- ๑.๓. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร อื่นๆ

๒. แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้
 ๕ หมายถึง มากที่สุด ๔ หมายถึง มาก ๓ หมายถึง ปานกลาง ๒ หมายถึง น้อย ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมา ก่อนต้องได้รับการบริการก่อน						

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย ร้อยละ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ						
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น						
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ						
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก						
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ						
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ						
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับ						

๓. ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
 องค์กรบริหารส่วนตำบลเวียงเหนือ