



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนค้อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนค้อ
ตำบลโพนค้อ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนค้อ ตำบลโพนค้อ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๔ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕	๑๗.๗๕
หญิง	๖๙	๘๑.๑๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๕๗
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๓๖	๔๒.๘๕
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๔๗.๕๑
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๕	๕.๙๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๕	๖๕.๔๘
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๙.๗๖
ปริญญาตรี	๔	๔.๗๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
อื่นๆ	๐	๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๐	๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒.๓๘
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑	๑.๑๙
รับจ้าง	๐	๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐
เกษตรกร	๘๑	๙๖.๔๓
อื่นๆ	๐	๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๘ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๒๙๑	๒	๓	-	-	๖๙.๒๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘๘	๓	๖	-	-	๖๘.๕
รวม						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๙๙	๙	๓	-	-	๗๑.๑๙
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๘๘	๔	๓	-	-	๖๘.๕๗
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๒๘๙	๓๐	๔	-	-	๘๐
รวม						
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐๕	๑๒	๒	-	-	๗๒.๖๑
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๘๖	๑๐	๓	-	-	๖๘.๐๙
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๑๓	๑๕	๒	-	-	๗๔.๕๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐๔	๘	๔	-	-	๗๒.๓๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๙๘	๔	๔	-	-	๗๐.๙๕
รวม						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๙๖	๕	๒	-	-	๗๐.๔๗
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๙๐	๘	๑	-	-	๖๙.๐๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๙๙	๙	๒	-	-	๗๑.๑๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๙๔	๗	๑	-	-	๗๐.๐๐
รวม						
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๙๓	๕	๒	-	-	๙๗.๗๖

สรุป สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๘ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๙ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๒ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๑ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๙ รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๗ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับพอใช้)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนค้อ ตำบลโพนค้อ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๘.๙๒
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙.๕๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๑.๗๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๗.๖๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๔๔

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโปนค้อในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๔

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

- ๕ มากที่สุด
- ๔ มาก
- ๓ พอใช้
- ๒ น้อย
- ๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนค้อ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมดคน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none">● ชาย● หญิง	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none">● ต่ำกว่า ๒๐ ปี● ๒๑ - ๔๐ ปี● ๔๑ - ๖๐ ปี● ๖๐ ปีขึ้นไป	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none">● ประถมศึกษา● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า● ปริญญาตรี● สูงกว่าปริญญาตรี	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ <ul style="list-style-type: none">● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร● ผู้ประกอบการ● ประชาชนผู้รับบริการ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน● อื่นๆ โปรดระบุ	

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการ มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนค้อ