



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
ตำบลหัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ 2565

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ตำบลหัวเมือง อำเภอห้วยซ้อ จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	140	46.67
หญิง	160	53.33
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	6	2.00
อายุ 20-30 ปี	26	8.67
อายุ 31-40 ปี	36	12.00
อายุ 41-50 ปี	56	18.67
อายุ 51-60 ปี	82	27.33
อายุมากกว่า 60 ปี	94	31.33
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	172	57.33
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	80	26.67
อนุปริญญา/เทียบเท่า	30	10.00
ปริญญาตรี	18	6.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
4. อาชีพหลัก		
รับราชการ	8	2.67
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	10	3.33
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	16	5.33
รับจ้าง	20	6.67
นักเรียน/นักศึกษา	12	4.00
เกษตรกร	234	78.00
อื่นๆ	-	-

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.33 ที่ตอบคำถามมากที่สุด อายุมากกว่า 60 ปี โดยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.33 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 78.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการ	234	66	-	-	-	78.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	212	88	-	-	-	70.66
รวม						74.33
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	221	64	15	-	-	73.66
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	236	50	14	-	-	78.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	248	52	-	-	-	82.67
รวม						78.33
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	272	28	-	-	-	90.67
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	283	17	-	-	-	94.33
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	227	63	10	-	-	75.67
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	234	66	-	-	-	78.00
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	256	44	-	-	-	85.33
รวม						84.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	260	39	1	-	-	86.67
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	263	37	-	-	-	87.67
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	287	13	-	-	-	95.67

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	285	15	-	-	-	95.00
รวม						91.25
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	277	23	-	-	-	92.33

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการ และความเร็วในการให้บริการ โดยผลประเมินรวมคิดเป็นร้อยละ 74.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรื่องการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง โดยผลประเมินรวมคิดเป็นร้อยละ 78.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อมูล ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยผลประเมินรวมคิดเป็นร้อยละ 84.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยผลประเมินรวมคิดเป็นร้อยละ 91.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.33

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	74.33
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	78.33
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	84.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.25
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	82.18

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.18

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 มากที่สุด

4 มาก

3 พอใช้

2 น้อย

1 ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง