



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเป้าะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดย องค์การบริหารส่วนตำบลเป้าะ

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

โทร.๐๘๘-๕๙๐๓๖๗๐

www.poh.go.th

Facebook-องค์การบริหารส่วนตำบลเป้าะ

สรุปผลจากการสำรวจความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลเปือาะ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลเปือาะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำนวน ๑๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการและดำเนินงานแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๕	๔๕.๐๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐๐
๒.อายุ		
๑๐ - ๒๐ ปี	๕	๕.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๖	๑๖.๐๐
๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๗	๓๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	๒๑	๒๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๒๔	๒๔.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓	๓.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒	๑๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ.....	๓	๓.๐๐
๔.อาชีพ		
รับราชการ	๓	๓.๐๐
พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๗	๗.๐๐
เกษตรกร	๕๒	๕๒.๐๐
รับจ้าง	๑๕	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๑๒.๐๐
อื่นๆ.....	๒	๒.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็น เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

ส่วนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ๓ ด้าน จำนวน ๑๖ หัวข้อ รายละเอียดดังนี้

๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๘๐	๒๐	-	-	-	๘๐.๐๐
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสะดวก รวดเร็ว	๗๕	๒๕	-	-	-	๗๕.๐๐
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๘๒.๐๐
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	๗๙	๒๑	-	-	-	๗๙.๐๐
รวม	๓๖	๘๔	-	-	-	๗๙.๐๐

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน ถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เป็นมิตรคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๗๙ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๒.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๕.การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๘๕	๑๕	-	-	-	๘๕.๐๐
๖.มีระยะในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพ งาน	๗๖	๒๔	-	-	-	๗๖.๐๐
๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๘๔	๑๖	-	-	-	๘๔.๐๐
รวม	๒๔๕	๕๕	-	-	-	๘๑.๐๐

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

อย่างยุติธรรมคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด และ มีระยะในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ๗๖.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๘.มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ	๗๐	๓๐	-	-	-	๗๐.๐๐
๙.มีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	๗๘	๒๒	-	-	-	๗๘.๐๐
๑๐.มีตู้แสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ	๗๖	๒๔	-	-	-	๗๖.๐๐
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯ	๗๙	๒๑	-	-	-	๗๙.๐๐
๑๒.สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบ	๘๔	๑๖	-	-	-	๘๔.๐๐
๑๓.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๗๒	๒๘	-	-	-	๗๒.๐๐
๑๔.สภาพภูมิทัศน์มีความสวยงาม เหมาะสม และเป็นระเบียบ	๘๕	๑๕	-	-	-	๘๕.๐๐
๑๕.การปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น การจัดสวนหย่อมมีความเหมาะสม	๗๖	๒๔	-	-	-	๗๖.๐๐
๑๖.อาคารสถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ มั่นคงสวยงาม	๗๙	๒๑	-	-	-	๗๙.๐๐
รวม	๖๙๙	๒๐๑	-	-	-	๗๗.๐๐

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย สภาพภูมิทัศน์มีความสวยงาม เหมาะสมและเป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๙.๐๐
๒.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๐๐
๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗.๐๐
รวมทั้ง ๓ ด้านคิดเป็นร้อยละ	๗๘.๐๐

สรุป

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๓ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป้าะ ในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด	ระดับคะแนน ๕
มาก	ระดับคะแนน ๔
ปานกลาง	ระดับคะแนน ๓
น้อย	ระดับคะแนน ๒
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน ๑

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจ
องค์การบริหารส่วนตำบลเป่าะ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- (๑) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- (๒) อายุ ☐ ๑๐ - ๒๐ ปี ☐ ๒๑ - ๓๐ ปี
☐ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๕๐ ปี
☐ ๕๑ - ๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป
- (๓) การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
- (๔) อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสะดวก รวดเร็ว					
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๕.การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
๖.มีระยะในการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๘.มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ					
๙.มีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล					

๑๐.มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ					
๑๑.มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯ					
๑๒.สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบ					
๑๓.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๑๔.สภาพภูมิทัศน์มีความสวยงาม เหมาะสมและเป็นระเบียบ					
๑๕.การปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น การจัดสวนหย่อมมีความเหมาะสม					
๑๖.อาคารสถานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ มั่นคงสวยงาม					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....