



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง
อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวดง
 อำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 110 คน

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
1. เพศ	
ชาย	52.72
หญิง	47.27
2. อายุ	
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.63
อายุ 20-30 ปี	14.54
อายุ 31-40 ปี	18.18
อายุ 41-50 ปี	29.09
อายุ 51-60 ปี	27.27
อายุมากกว่า 60 ปี	7.27
3. การศึกษา	
ประถมศึกษา	63.63
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	22.72 3.63
อนุปริญญา/เทียบเท่า	10.00
ปริญญาตรี	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0.00
อื่น ๆ	
4. อาชีพหลัก	
รับราชการ	4.54
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	3.63
ค้าขาย	9.09
ธุรกิจส่วนตัว	13.63 6.36
รับจ้าง	62.72
นักเรียน นักศึกษา	0.00
เกษตรกร	
อื่น ๆ	

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 52.72 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ

29.09 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.63 และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.72

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้องปรับปรุง 1	
1.ด้านเวลา	105	2	3	-	-	95.45
1.1 การให้บริการ						
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	101	3	6	-	-	91.18
รวม						93.63
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	98	9	3	-	-	89.09
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
2.2 การจัดล าดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	103	4	3	-	-	95.45
2.3 การให้บริการตามล าดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	96	10	4	-	-	87.27
รวม						9.60
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	96	12	2	-	-	87.27
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	97	10	3	-	-	88.18
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค าถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้ค าแนะน ำได้ เป็นต้น	93	15	2	-	-	84.54
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	98	8	4	-	-	89.09

3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	102	4	4	-	-	92.72
รวม						88.36
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	103	5	2	-	-	93.63
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	101	8	1	-	-	91.18
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	99	9	2	-	-	90.00
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	102	7	1	-	-	92.72
รวม						92.04
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	103	5	2	-	-	93.63

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 93.63 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 95.45 รองลงมาเป็นติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.09 และ คิดเป็นร้อยละ 87.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.72 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 89.09 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 88.18

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ 93.63 ความสะอาดของ

สถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.72 รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก
คิดเป็นร้อยละ 91.81 และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ
คิดเป็นร้อยละ 90.00ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อย
ละ 93.63

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวดง อำเภอศีลาจาด จังหวัดศรีสะเกษ
ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1.ด้านเวลา	93.63
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90.60
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	88.36
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.04
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	91.15

จากการส ารวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
บัวดง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอ
อำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ
คิดเป็นร้อยละ 91.15 --หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- 5 มากที่สุด
- 4 มาก
- 3 พอใช้
- 2 น้อย
- 1 ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแดง อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ขอชี้แจง กรณมา เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนที่

1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้าง นักเรียน นักศึกษา เกษตรกร
 อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1
1.ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการ					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ					
2.2 การจัดลด าดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					

2.3 การให้บริการตามล ดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการ บริการก่อน					
---	--	--	--	--	--

หัวข้อ	มากที่สุด 5	มาก 4	พอใช้ 3	น้อย 2	ต้อง ปรับปรุง 1
3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค าถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้ค าแนะน าได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวดง