



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโคม  
อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโคม อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานหรือรับรู้ความต้องการของประชาชน ซึ่งหน่วยงานจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยใช้กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ระยะเวลาการสำรวจ ๑ ปีงบประมาณ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ คือ แบบสอบถามประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางออนไลน์ และการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจำแนกออกเป็นได้ ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ๘ ข้อ
ด้านที่ ๔ ด้านผลการให้บริการ	จำนวน ๓ ข้อ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

- ระดับ ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
- ระดับ ๒ หมายถึง พอใจ
- ระดับ ๓ หมายถึง พอใจปานกลาง
- ระดับ ๔ หมายถึง พอใจมาก
- ระดับ ๕ หมายถึง พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๙	๔๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๒๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๓๐	๓๐.๐๐
-มัธยมศึกษาตอนต้น /ตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๙	๔๙.๐๐
- ปวช. ปวส.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒	๑๒.๐๐
-ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	๙	๙.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-นักเรียน /นักศึกษา	๓	๓.๐๐
-ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	๒	๒.๐๐
-พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
-พนักงานบริษัทเอกชน	๓	๓.๐๐
-เกษตรกร	๘๑	๘๑.๐๐
-ธุรกิจส่วนตัว/อื่นๆ	๑๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโดม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ ประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

## ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๐	๕๘	๒๒	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๕๖	๒๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๓๐	๔๖	๒๔	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน และวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๖	๔๗	๒๕	๒	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๒๘	๖๐	๑๒	๐	๐
<b>รวม</b>	๑๒๘	๒๖๗	๑๐๓	๒	๐
ร้อยละ	๒๕.๖	๕๓.๔๐	๒๐.๖๐	๐.๔๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม / อ้อยาศัยดี)	๒๔	๕๘	๑๘	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๐	๕๕	๒๕	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๖	๕๘	๑๖	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	๒๘	๕๒	๒๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๗	๖๓	๒๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๕</b>	<b>๒๘๖</b>	<b>๙๙</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
ร้อยละ	๒๓.๐๐	๕๗.๒๐	๑๙.๘๐	๐.๐๐	๐.๐๐

ประเด็น/ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๓.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕	๕๕	๑๘	๒	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๕	๕๒	๑๐	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๕	๔๓	๑๗	๑๕	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	๒๐	๖๘	๑๐	๒	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ	๒๒	๔๘	๓๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๘	๕๐	๒๓	๙	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ และ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๖	๔๕	๑๗	๒	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสารและการ ให้ความรู้	๒๗	๓๙	๒๒	๑๒	๐
<b>รวม</b>	๒๐๘	๔๐๐	๑๔๗	๔๕	๐
ร้อยละ	๒๖	๕๐	๑๘.๓๘	๕.๖๓	๐.๐๐

ประเด็น/ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๔.ด้านผลการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔๘	๕๒	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๓๒	๕๘	๑๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของ หน่วยงาน	๓๐	๕๐	๑๕	๕	๐
<b>รวม</b>	๑๑๐	๑๖๐	๒๕	๕	๐
ร้อยละ	๓๖.๖๗	๕๓.๓๓	๘.๓๓	๑.๖๗	๐.๐๐
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม (ด้านที่ ๑- ๔) คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๒๖.๗๑</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๗.๘๑</b>	<b>๒.๔๘</b>	<b>๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหาร ส  
'วนตำบลแก่งโตน ในภาพรวมรายด้าน มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๕.๖๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๔๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๐.๖๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๔๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๗.๒๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๘๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๙
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๕.๖๓
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านผลการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๖๗
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐



**ตอนที่ ๓ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ /ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งโดม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คือ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๖๗ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓.๓๓ พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๘.๓๓ พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๑.๖๗ และ พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐ ซึ่งระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๔ คือ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๓

**จุดเด่นของการให้บริการ**

- ๑.การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ราชการ และบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนเป็นมิตรกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- ๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์
- ๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ
- ๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

**ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ**

- ๑.สถานที่ให้บริการคับแคบ
- ๒.เอกสารคู่มือประชาชนของผู้รับบริการควรมีขั้นตอนและรายละเอียดที่กระชับและเข้าใจง่าย
- ๓.ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้ให้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

.....

ภาคผนวก