



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ อำเภอกีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลลี้
อำเภอกีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ

สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------|-------------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๕๘ | ๕๐.๐๐ |
| หญิง | ๔๒ | ๔๐.๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๔ | ๔.๐๐ |
| อายุ ๒๐-๓๐ ปี | ๑๖ | ๑๖.๐๐ |
| อายุ ๓๑-๔๐ ปี | ๑๖ | ๑๖.๐๐ |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี | ๓๐ | ๓๐.๐๐ |
| อายุ ๕๑-๖๐ ปี | ๒๖ | ๒๖.๐๐ |
| อายุมากกว่า ๖๐ ปี | ๘ | ๘.๐๐ |
| ๓. การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๖๐ | ๖๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | ๒๕ | ๒๕.๐๐ |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า | ๔ | ๔.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๑๑ | ๑๑.๐๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๐ | ๐.๐๐ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๔. อาชีพหลัก | | |
| รับราชการ | ๕ | ๕.๐๐ |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | ๔ | ๔.๐๐ |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | ๑๐ | ๑๐.๐๐ |
| รับจ้าง | ๑๕ | ๑๕.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๗ | ๗.๐๐ |
| เกษตรกร | ๕๙ | ๕๙.๐๐ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐.๐๐ |

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|---|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการ | ๙๕ | ๒ | ๓ | - | - | ๙๕.๐๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๙๓ | ๓ | ๓ | - | - | ๙๓.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๔.๐๐ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๘๘ | ๙ | ๓ | - | - | ๘๘.๐๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๙๓ | ๔ | ๓ | - | - | ๙๓.๐๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | ๙๑ | ๕ | ๔ | - | - | ๙๑.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๐.๖๖ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๙๐ | ๘ | ๒ | - | - | ๙๐.๐๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๙๒ | ๗ | ๓ | - | - | ๙๒.๐๐ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | ๘๘ | ๑๐ | ๒ | - | - | ๘๘.๐๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙๔ | ๔ | ๒ | - | - | ๙๔.๐๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๙๕ | ๓ | ๒ | - | - | ๙๕.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๑.๘๐ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๙๕ | ๒ | ๓ | - | - | ๙๕.๐๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๙๓ | ๔ | ๒ | - | - | ๙๓.๐๐ |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ | ๙๐ | ๕ | ๕ | - | - | ๙๐.๐๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๙๔ | ๓ | ๓ | - | - | ๙๔.๐๐ |
| รวม | | | | | | ๙๓.๐๐ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๙๒ | ๔ | ๔ | - | - | ๙๒.๐๐ |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลสีกกิ่ง อำเภอศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๔.๐๐ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๐.๖๖ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๑.๘๐ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๓.๐๐ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๙๒.๓๖ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีกกิ่ง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

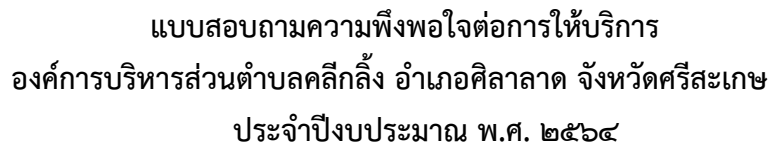
๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
 ☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
 ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

| หัวข้อ | มากที่สุด ๕ | มาก ๔ | พอใช้ ๓ | น้อย ๒ | ต้องปรับปรุง ๑ |
|---|----------------|----------|------------|-----------|-------------------|
| ๑. ด้านเวลา | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการ | | | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | | | | | |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน | | | | | |

| หัวข้อ | มากที่สุด ๕ | มาก ๔ | พอใช้ ๓ | น้อย ๒ | ต้อง ปรับปรุง ๑ |
|---|----------------|----------|------------|-----------|-----------------------|
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ | | | | | |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ | | | | | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ ในระดับ | | | | | |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลลี้กั้ง