



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผลจำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสนวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสนวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = ๕๐	
๑. เพศ		จำนวน	ร้อยละ
๑.๑ ชาย		๒๒	๔๔
๑.๒ หญิง		๒๘	๕๖
รวม		๕๐	๑๐๐
๒. อายุ			
๒.๑ ต่ำกว่า ๓๐ ปี		๕	๑๐
๒.๒ ๓๑ - ๔๐ ปี		๑๐	๒๐
๒.๓ ๔๑ - ๕๐ ปี		๘	๑๖
๒.๔ ๕๑ - ๖๐ ปี		๙	๑๘
๒.๕ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป		๑๘	๓๖
รวม		๕๐	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = ๕๐	
๓. การศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
๓.๑ ประถมศึกษา		๒๕	๕๐
๓.๒ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า		๕	๑๐
๓.๓ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		๙	๑๘
๓.๔ ปริญญาตรี		๘	๑๖
๓.๕ สูงกว่าปริญญาตรี		-	-
๓.๖ อื่น ๆ		๓	๖
รวม		๕๐	๑๐๐
๔. อาชีพ			
๔.๑ รับราชการ		๒	๔
๔.๒ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ		-	-
๔.๓ รับจ้างทั่วไป		๑๕	๓๐
๔.๔ นักเรียน/นักศึกษา		๓	๖
๔.๕ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		๑๐	๒๐
๔.๖ เกษตรกร		๒๐	๔๐
๔.๗ อื่น ๆ		-	-
รวม		๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนวน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ร้อยละ	เกณฑ์การ ประเมิน
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มาก
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ			
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก
๒. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มาก
ด้านที่ ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๑	๙๐.๑๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๒ ลำดับที่สอง คือ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๖๐ ลำดับที่สาม ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๔๐ และด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๓๓

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนวน โดยภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๐ ซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ ควรแสดงขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนมากขึ้น

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับความเป็นจริง

- ๑. เพศ ชาย หญิง
- ๒. อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
 ๕๑-๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....
- ๔. อาชีพ รับราชการ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เอกชน/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร
 รับจ้างทั่วไป อื่นๆ (ระบุ).....
 นักเรียน/นักศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					



องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)					
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
ด้านที่ ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม
องค์การบริหารส่วนตำบลสนวน