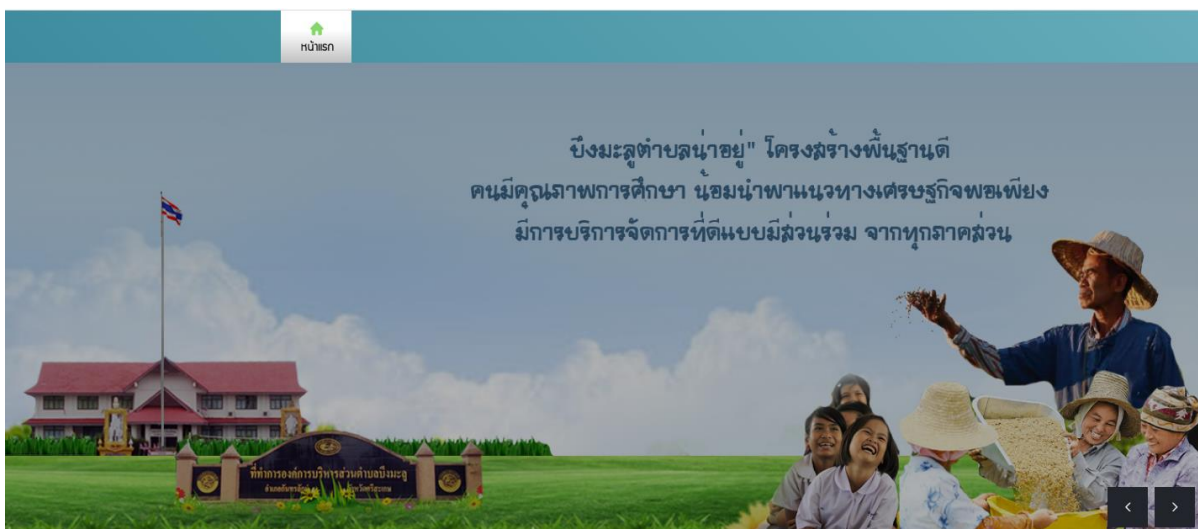




สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู  
ตำบลบึงมะลู อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู ตำบลบึงมะลู อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน**

| ข้อมูลทั่วไป          | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------------|-------------|--------|
| <b>๑. เพศ</b>         |             |        |
| ชาย                   | ๕๘          | ๕๒.๗๒  |
| หญิง                  | ๕๒          | ๔๗.๒๗  |
| <b>๒. อายุ</b>        |             |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี     | ๔           | ๓.๖๓   |
| อายุ ๒๐-๓๐ ปี         | ๑๖          | ๑๔.๕๔  |
| อายุ ๓๑-๔๐ ปี         | ๒๐          | ๑๘.๑๘  |
| อายุ ๔๑-๕๐ ปี         | ๓๒          | ๒๙.๐๙  |
| อายุ ๕๑-๖๐ ปี         | ๓๐          | ๒๗.๒๗  |
| อายุมากกว่า ๖๐ ปี     | ๘           | ๗.๒๗   |
| <b>๓. การศึกษา</b>    |             |        |
| ประถมศึกษา            | ๗๐          | ๖๓.๖๓  |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  | ๒๕          | ๒๒.๗๒  |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า   | ๔           | ๓.๖๓   |
| ปริญญาตรี             | ๑๑          | ๑๐.๐๐  |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | ๐           | ๐.๐๐   |
| อื่นๆ                 | ๐           | ๐.๐๐   |
| <b>๔. อาชีพหลัก</b>   |             |        |
| รับราชการ             | ๕           | ๔.๕๔   |
| เอกชน/รัฐวิสาหกิจ     | ๔           | ๓.๖๓   |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | ๑๐          | ๙.๐๙   |
| รับจ้าง               | ๑๕          | ๑๓.๖๓  |
| นักเรียน/นักศึกษา     | ๗           | ๖.๓๖   |
| เกษตรกร               | ๖๙          | ๖๒.๗๒  |
| อื่นๆ                 | ๐           | ๐.๐๐   |

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๒

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                         | ระดับความพึงพอใจ (คน) |     |       |      |              | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
|                                                                                                    | มากที่สุด             | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |        |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                                                 |                       |     |       |      |              |        |
| ๑.๑ การให้บริการ                                                                                   | ๑๐๕                   | ๒   | ๓     | -    | -            | ๙๕.๔๕  |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                      | ๑๐๑                   | ๓   | ๖     | -    | -            | ๙๑.๑๘  |
| <b>รวม</b>                                                                                         |                       |     |       |      |              |        |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                  | ๙๘                    | ๙   | ๓     | -    | -            | ๘๙.๐๙  |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                          |                       |     |       |      |              |        |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                  | ๑๐๓                   | ๔   | ๓     | -    | -            | ๙๕.๔๕  |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน                             | ๙๖                    | ๓๐  | ๔     | -    | -            | ๘๗.๒๗  |
| <b>รวม</b>                                                                                         |                       |     |       |      |              | ๙.๖๐   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                  | ๙๖                    | ๑๒  | ๒     | -    | -            | ๘๗.๒๗  |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                         |                       |     |       |      |              |        |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                 | ๙๗                    | ๑๐  | ๓     | -    | -            | ๘๘.๑๘  |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น         | ๙๓                    | ๑๕  | ๒     | -    | -            | ๘๔.๕๔  |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๙๘                    | ๘   | ๔     | -    | -            | ๘๙.๐๙  |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                  | ๑๐๒                   | ๔   | ๔     | -    | -            | ๙๒.๗๒  |
| <b>รวม</b>                                                                                         |                       |     |       |      |              | ๘๘.๓๖  |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                   | ๑๐๓                   | ๕   | ๒     | -    | -            | ๙๓.๖๓  |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                            |                       |     |       |      |              |        |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                           | ๑๐๓                   | ๘   | ๑     | -    | -            | ๙๑.๑๘  |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ               | ๙๙                    | ๙   | ๒     | -    | -            | ๙๐.๐๐  |
|                                                                                                    |                       |     |       |      |              |        |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                             | ระดับความพึงพอใจ (คน) |     |       |      |              | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
|                                                        | มากที่สุด             | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |        |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                       | ๑๐๒                   | ๗   | ๑     | -    | -            | ๙๒.๗๒  |
| รวม                                                    |                       |     |       |      |              | ๙๒.๐๔  |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๑๐๓                   | ๕   | ๒     | -    | -            | ๙๓.๖๓  |
|                                                        |                       |     |       |      |              |        |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา                | ๙๓.๖๓  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๐.๖๐  |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๘.๓๖  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ๙๒.๐๔  |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | ๙๑.๑๕  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



| หัวข้อ                                                                                                 | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-------|------|--------------|
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                      | ๕         | ๔   | ๓     | ๒    | ๑            |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                             |           |     |       |      |              |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                     |           |     |       |      |              |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น            |           |     |       |      |              |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ |           |     |       |      |              |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                      |           |     |       |      |              |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |           |     |       |      |              |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                               |           |     |       |      |              |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                               |           |     |       |      |              |
| <b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>                                          |           |     |       |      |              |
|                                                                                                        |           |     |       |      |              |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลบึงมะลู