



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง

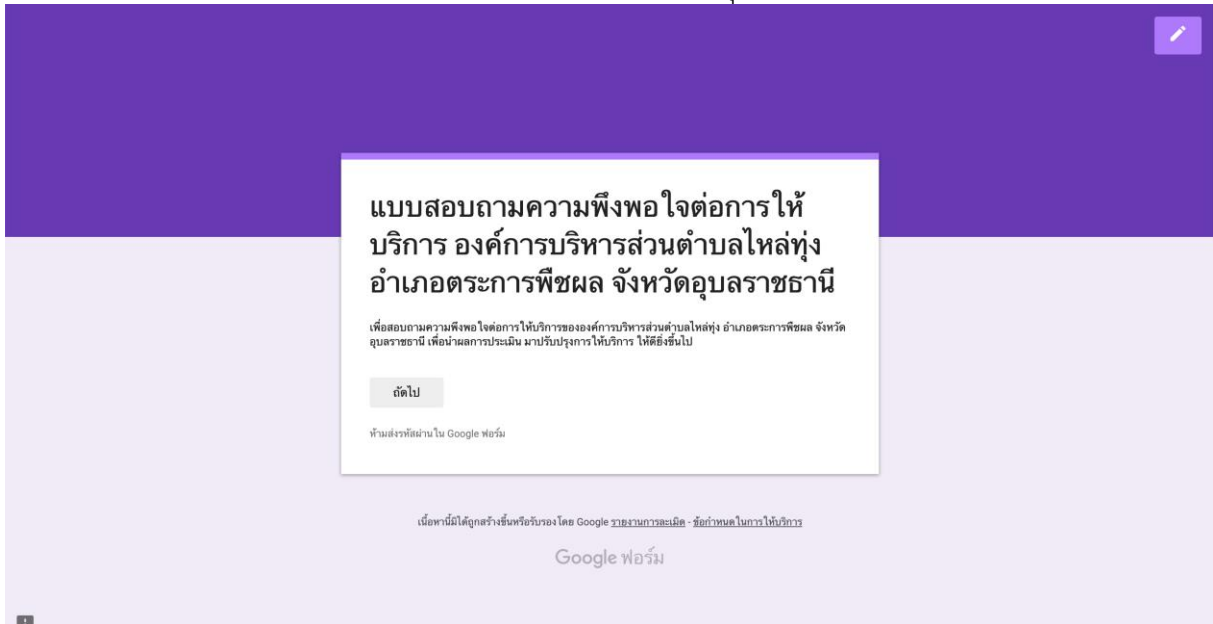
## คำนำ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ประจำปีงบประมาณ.พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ของผู้เกี่ยวข้องต่อไป

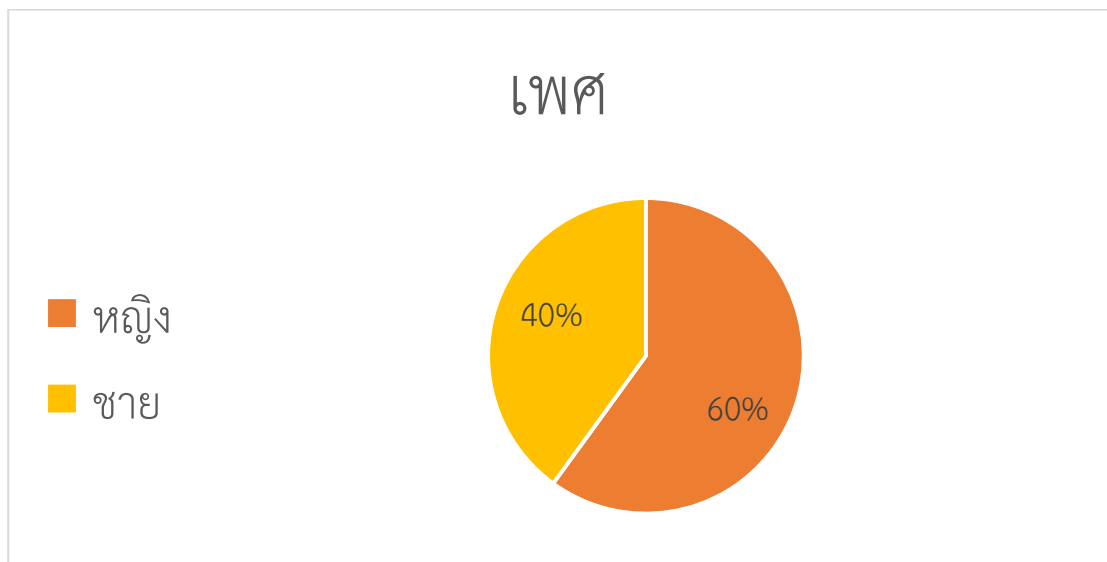
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง  
คณะผู้จัดทำ

## ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

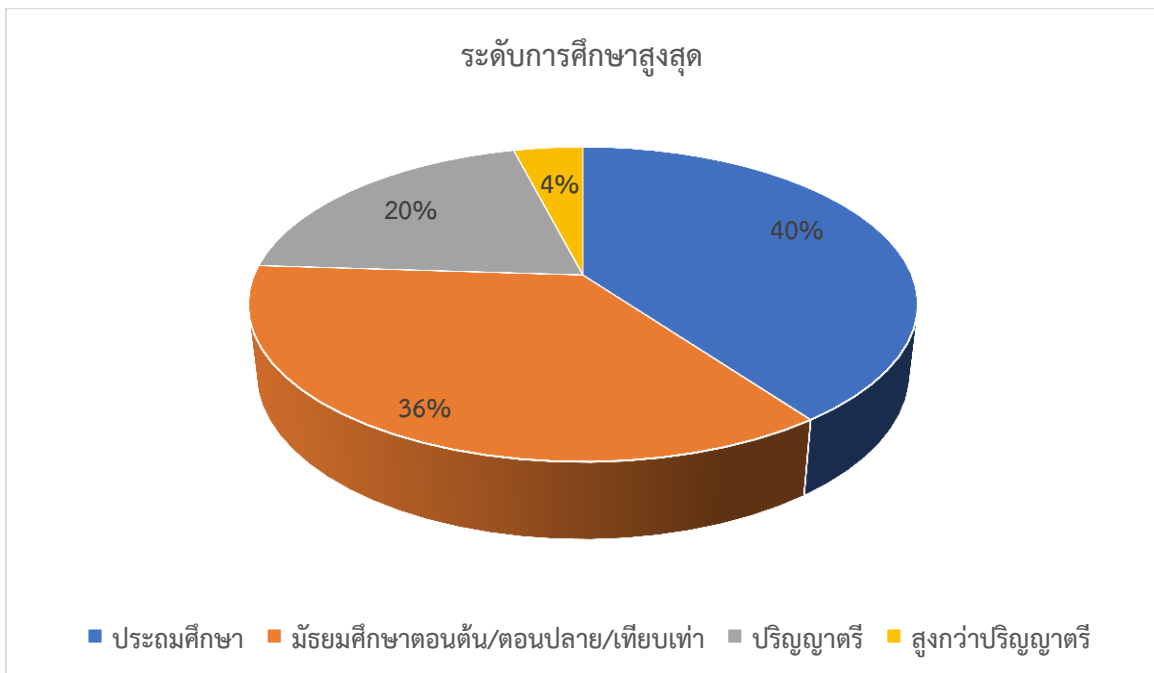
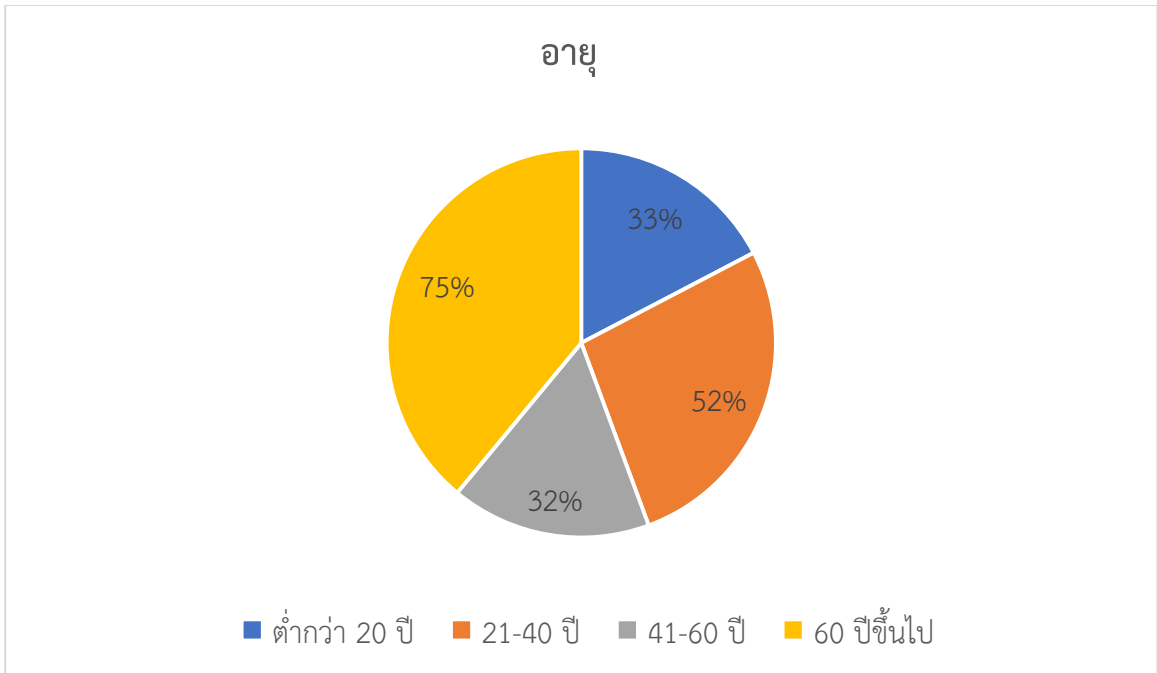
องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการใน  
หน่วยงาน โดยจัดทำแบบสอบถามทาง Google ฟอร์ม สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้



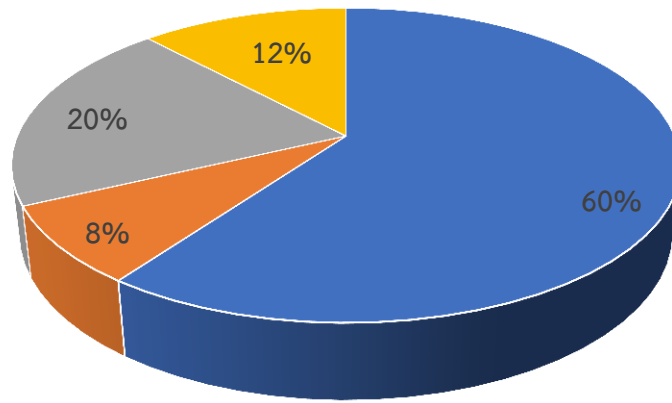
### ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม



## ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม



### อาชีพของผู้มารับบริการ



■ เกษตรกร ■ ผู้ประกอบการ ■ ธุรกิจส่วนตัว ■ พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ

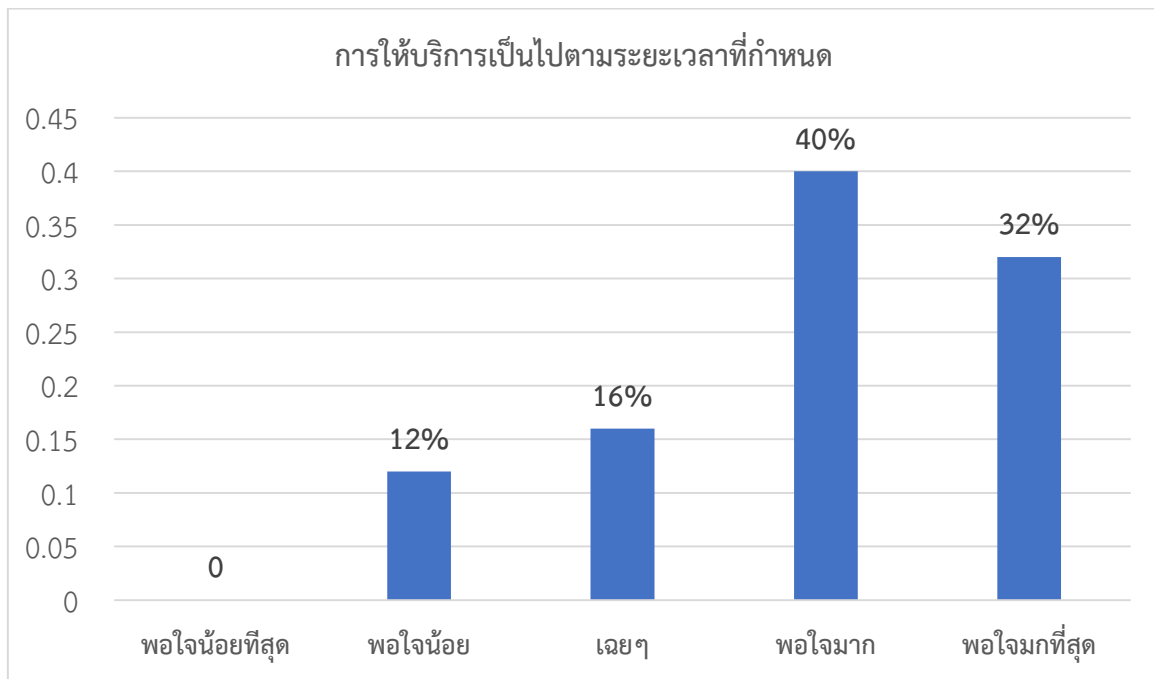
## ผลการวิเคราะห์แบบประเมิน

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่นุ่น

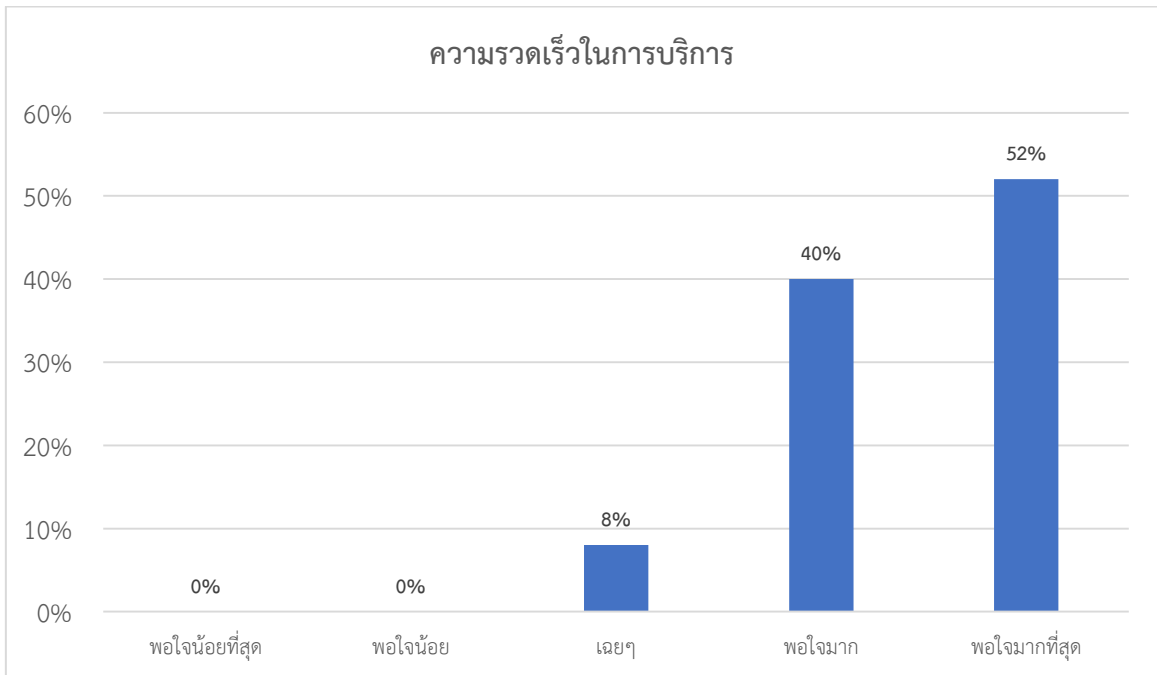
การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่นุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่นุ่น ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ซึ่งมีการกำหนด ระดับความพึงพอใจดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.79	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80-2.59	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60-3.39	ระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40-4.19	ระดับความพึงพอใจ	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20-5.00	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด

#### 1. ด้านเวลา



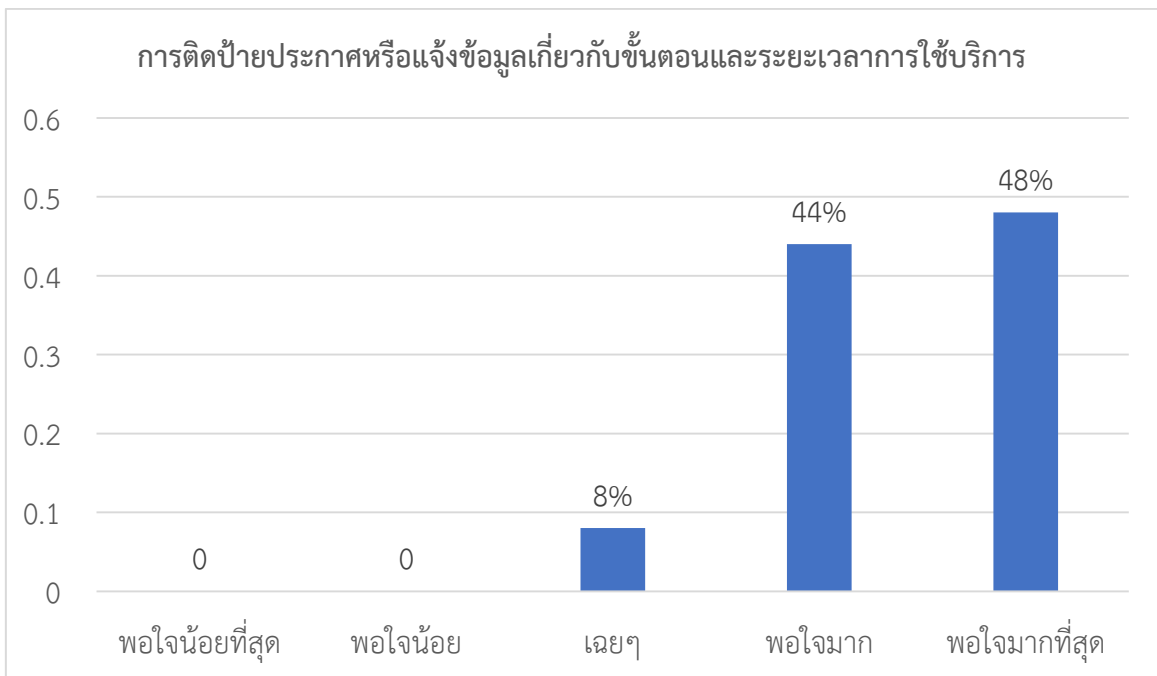
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า อยู่ในระดับ มาก 40% คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92



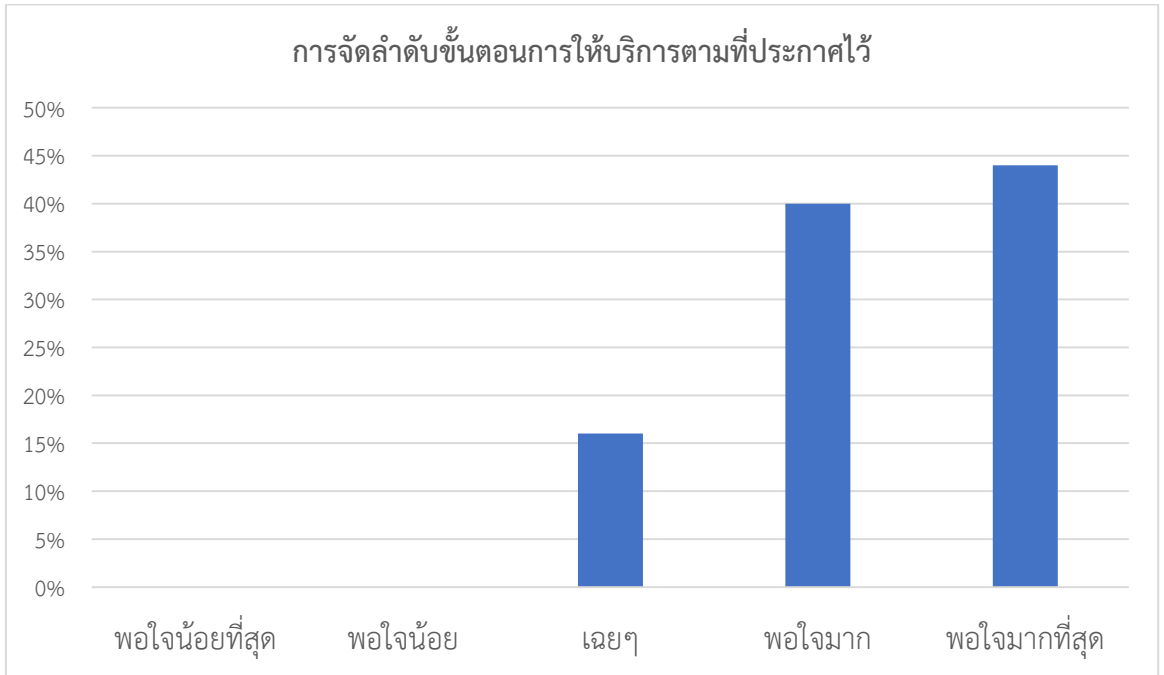
ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด 52% คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.44

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่มุ่งด้านเวลา พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.92

## 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

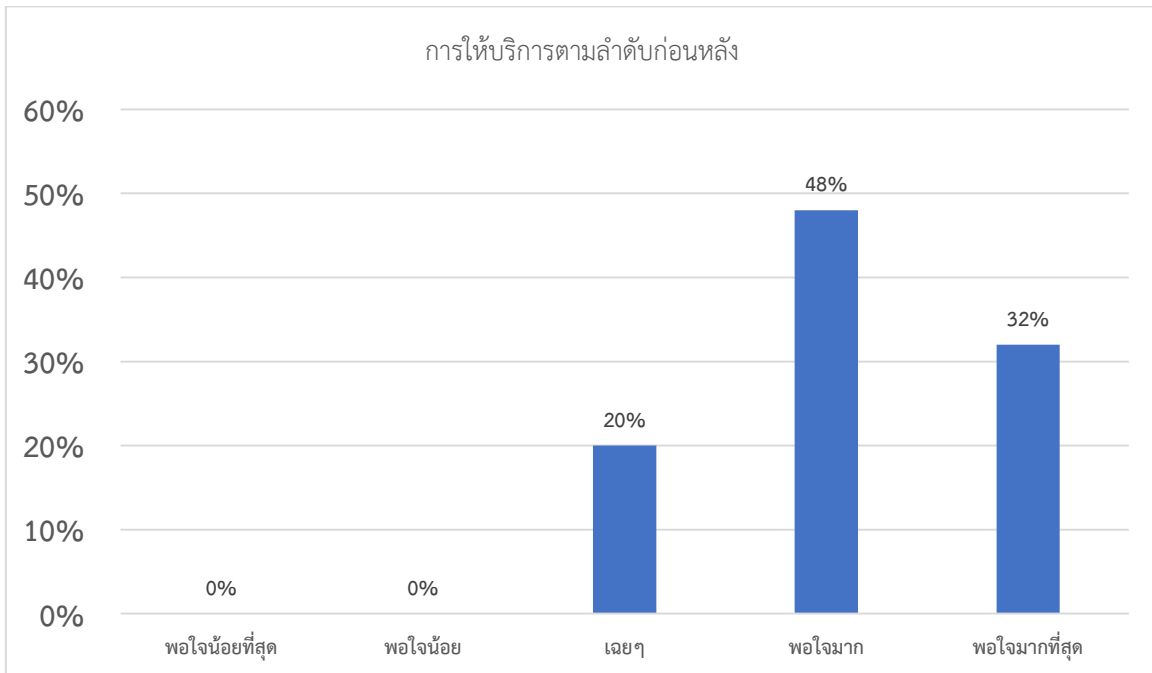


การติตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.4



การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28

**การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน**

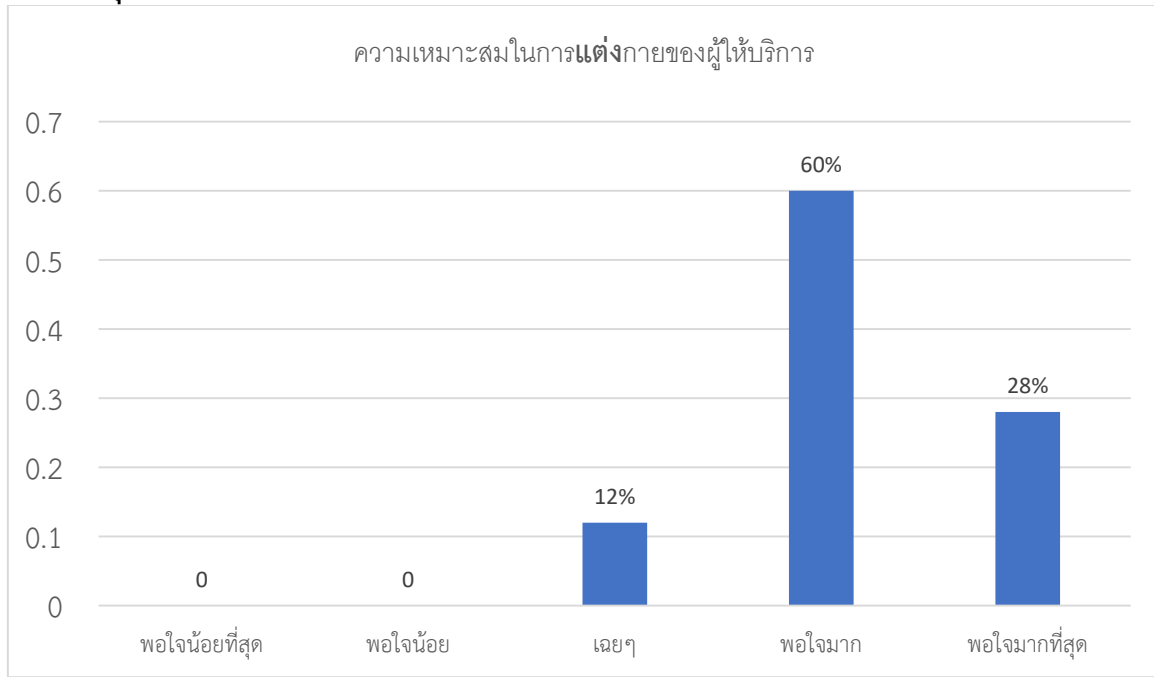


การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.12

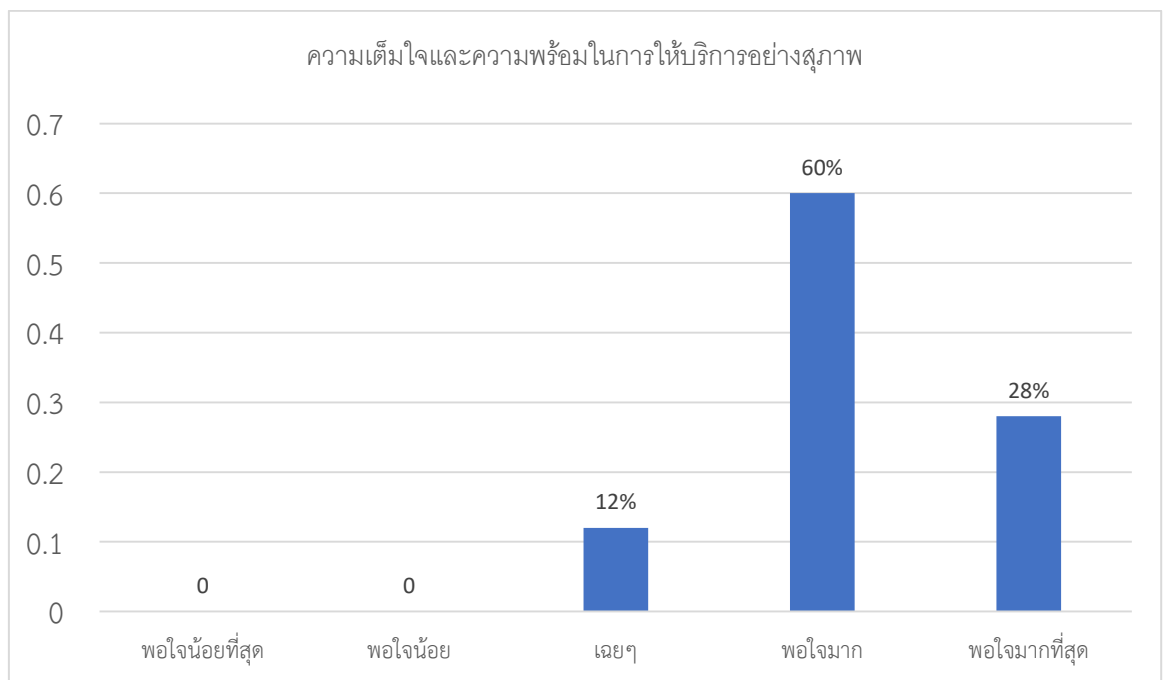
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.4 รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ค่าเฉลี่ย 4.28 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ



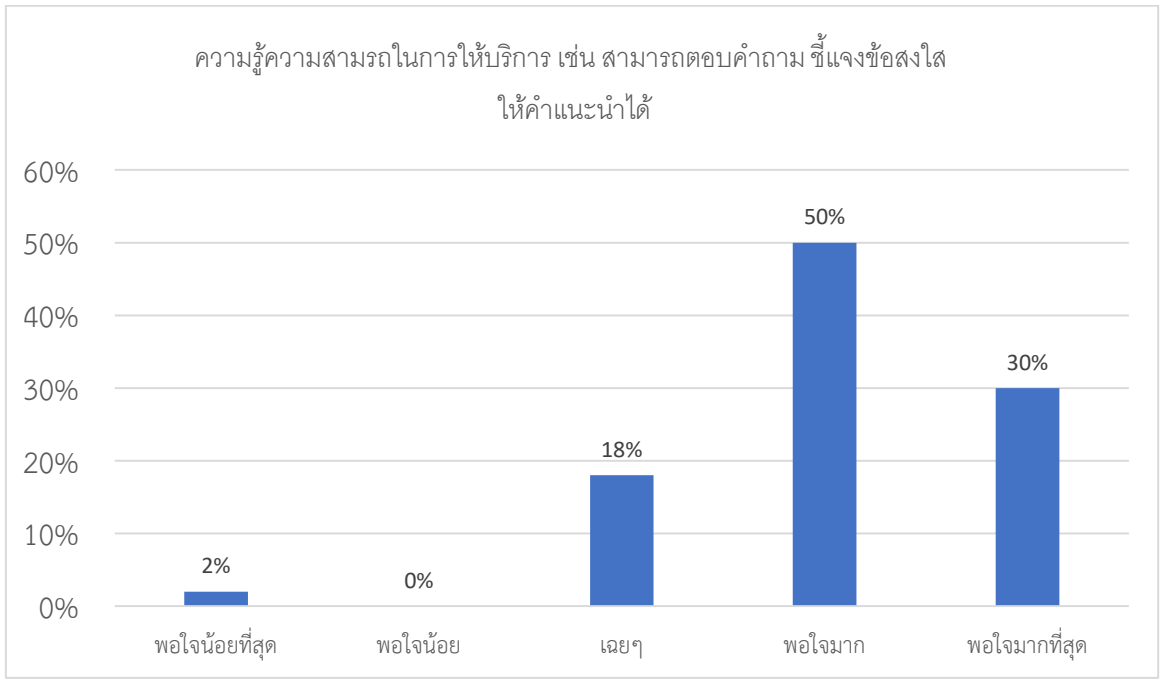
### 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



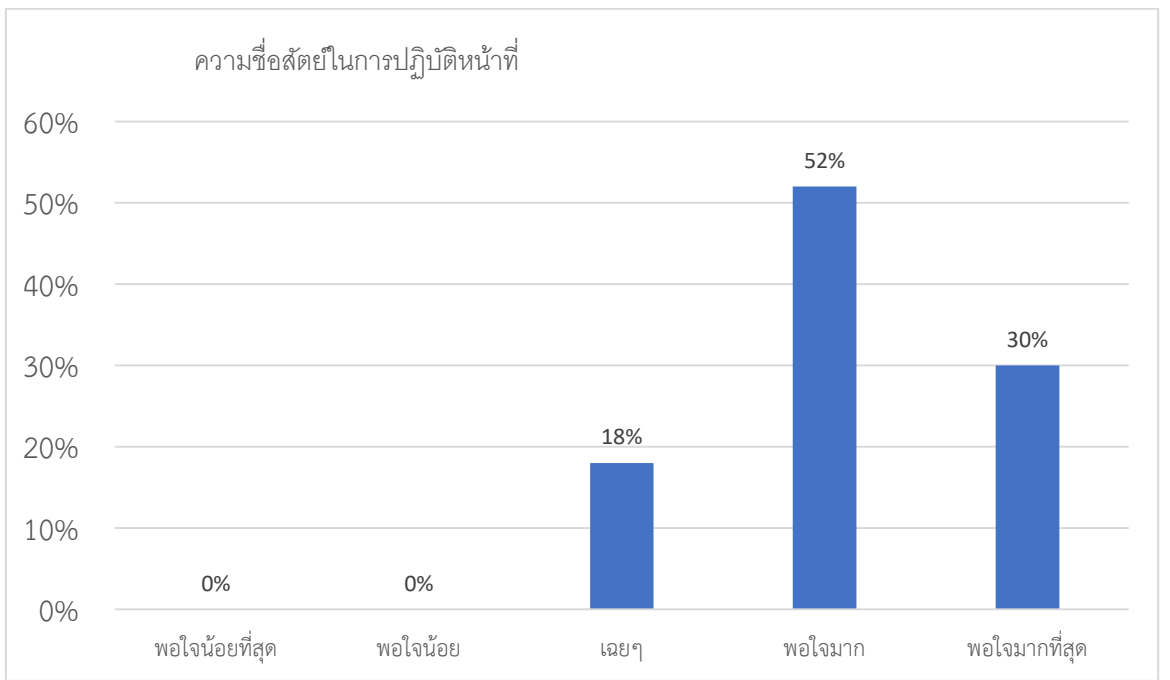
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16



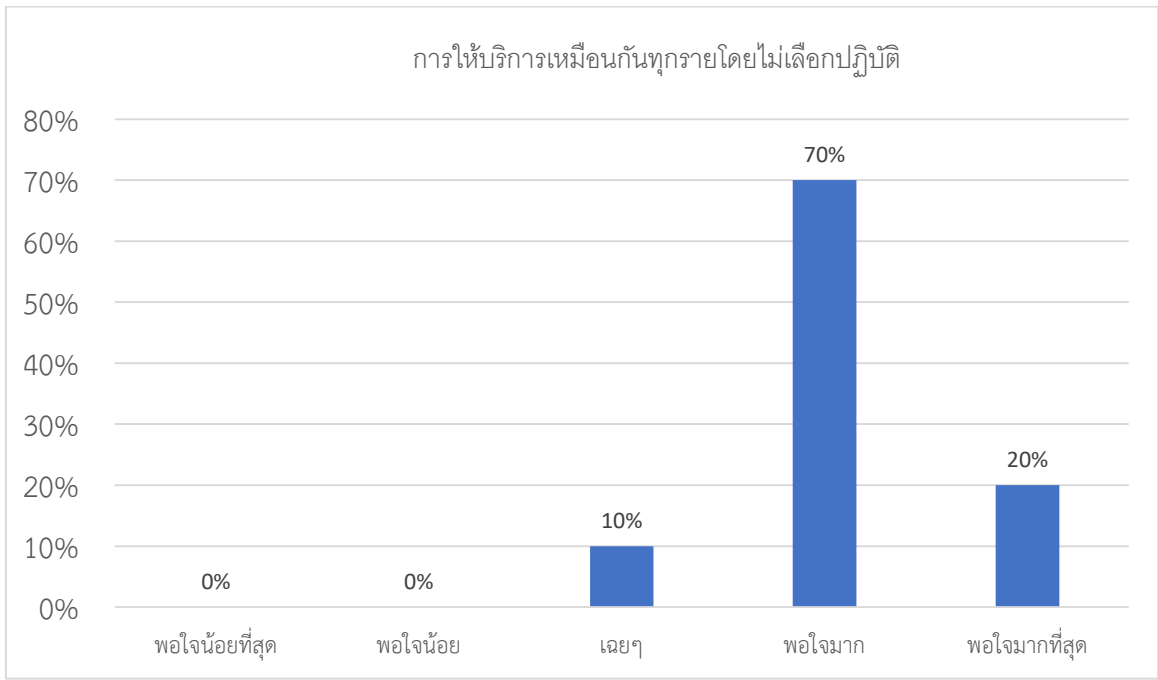
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4



ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.04

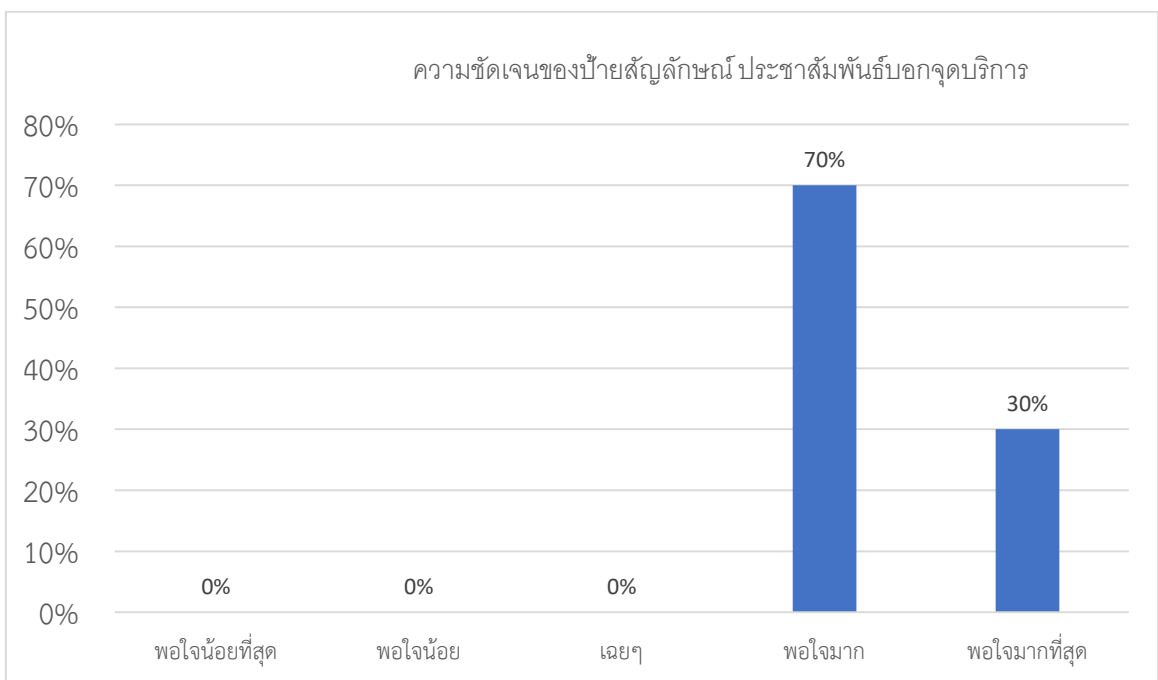


ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.20

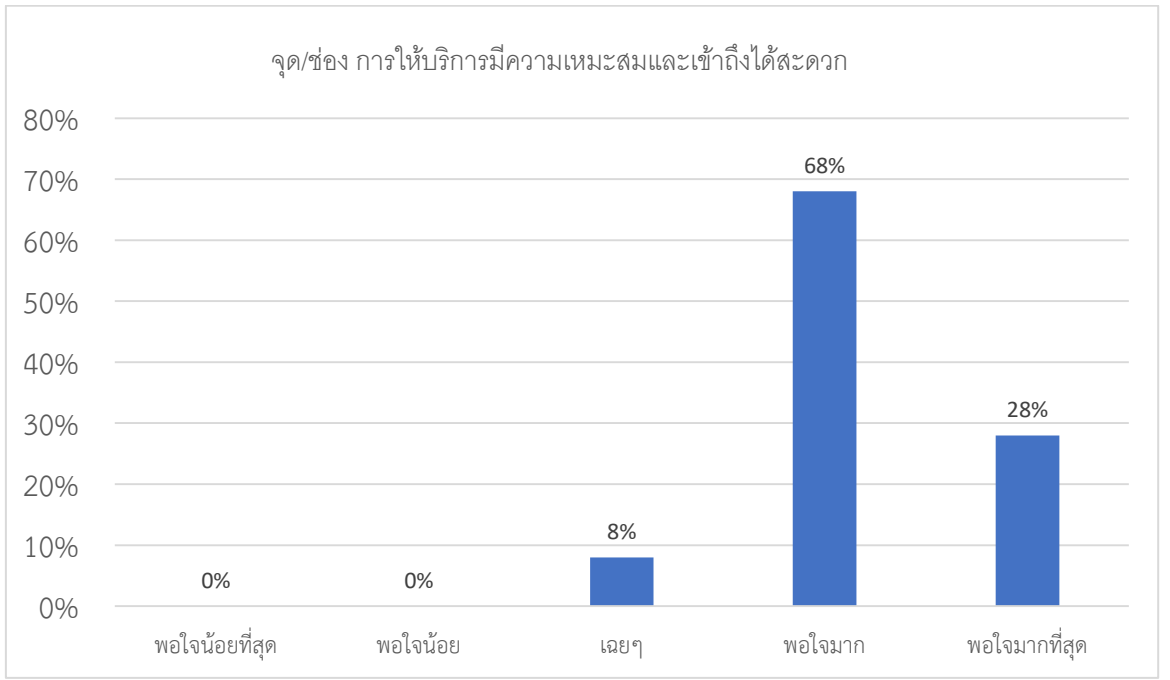


การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ตำบลบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.20 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.00 และ ตามลำดับ

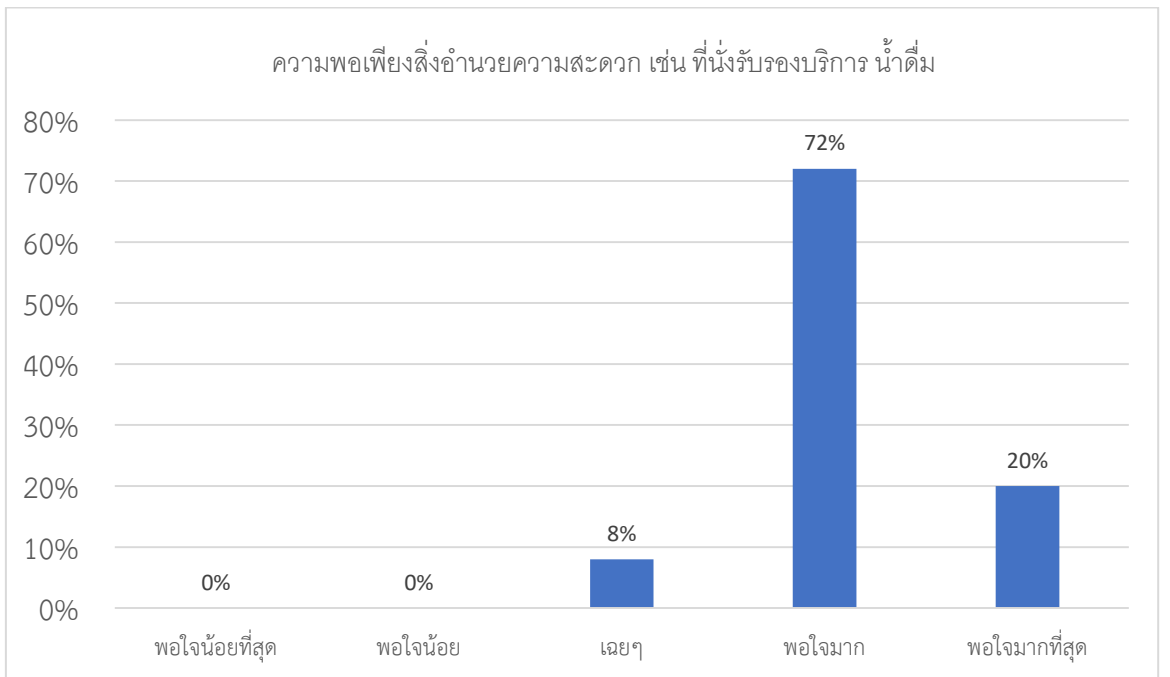
#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



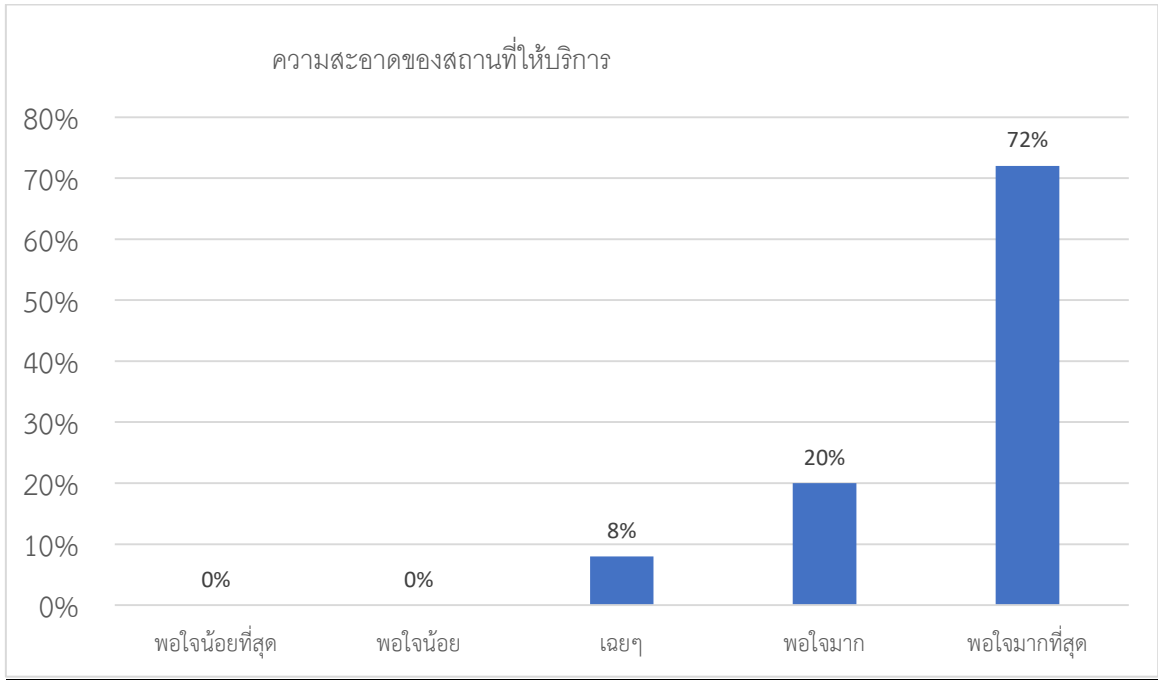
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย



จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24



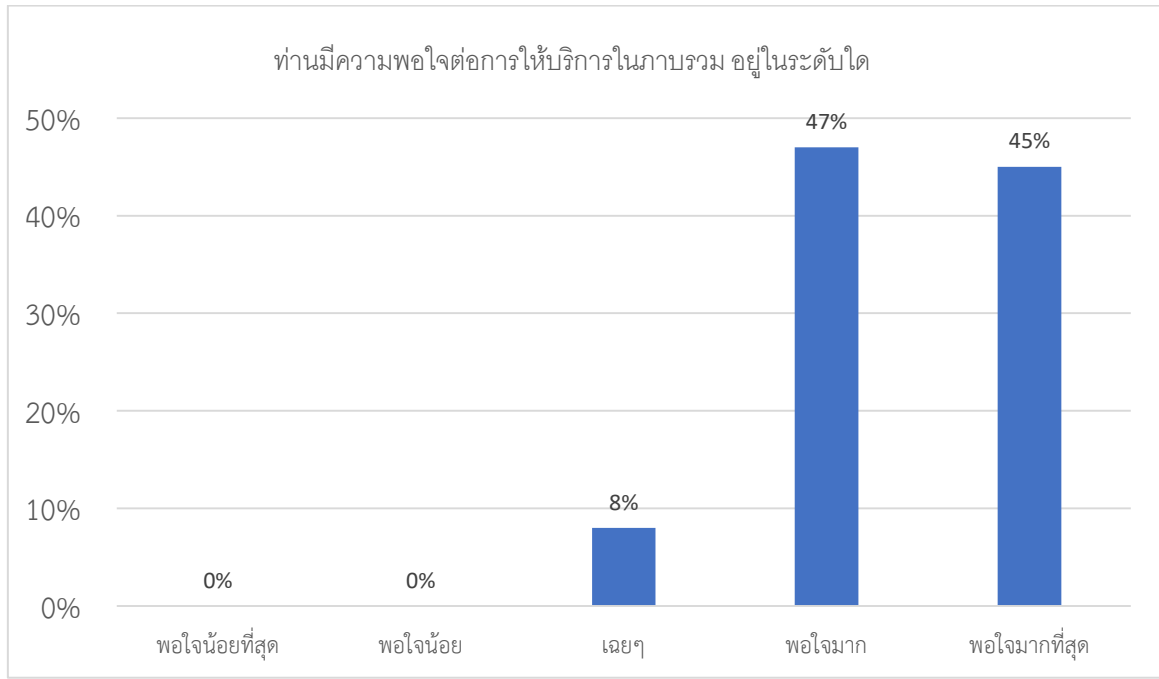
ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.08



ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่มุ่ง  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เมื่อจำแนกเป็น  
 รายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา  
 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 จุด/ช่อง การให้บริการมีความ  
 เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.24 และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.08  
 ตามลำดับ

## 5. ความพึงพอใจในภาพรวม



ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่งในภาพรวม พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)