



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ท่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ท่ง

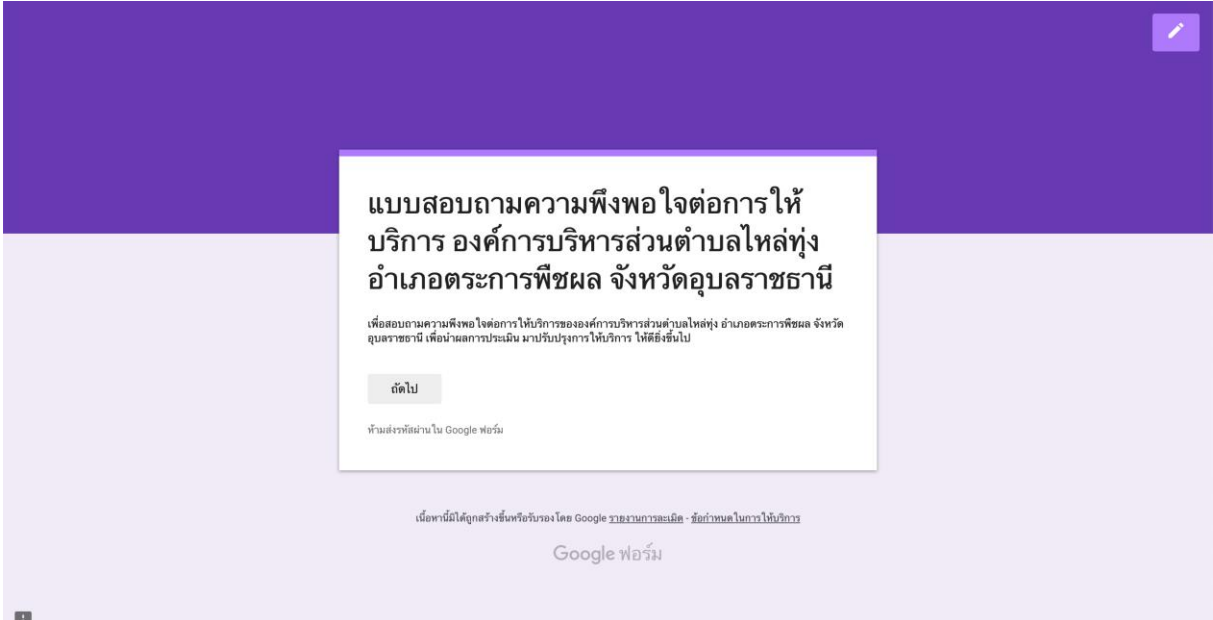
คำนำ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ประจำปีงบประมาณ.พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่กลุ่มผู้รับบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ของผู้เกี่ยวข้องต่อไป

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง
คณะผู้จัดทำ

ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

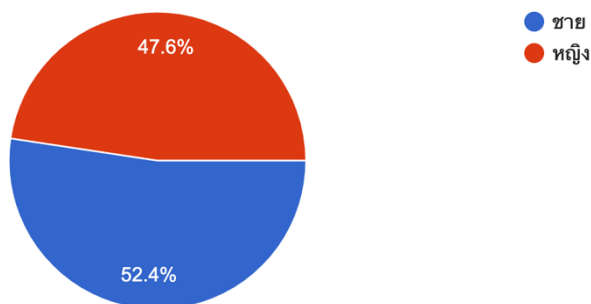
องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการใน
หน่วยงาน โดยจัดทำแบบสอบถามทาง Google ฟอร์ม สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้



ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

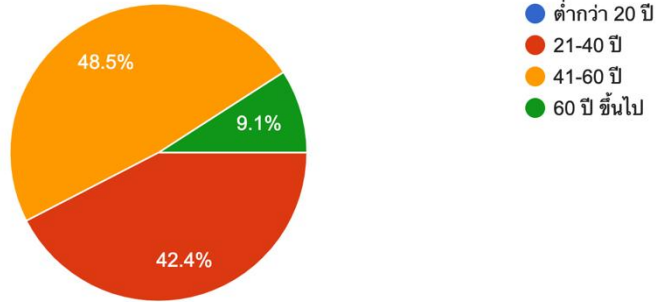
เพศ

คำตอบ 21 ข้อ

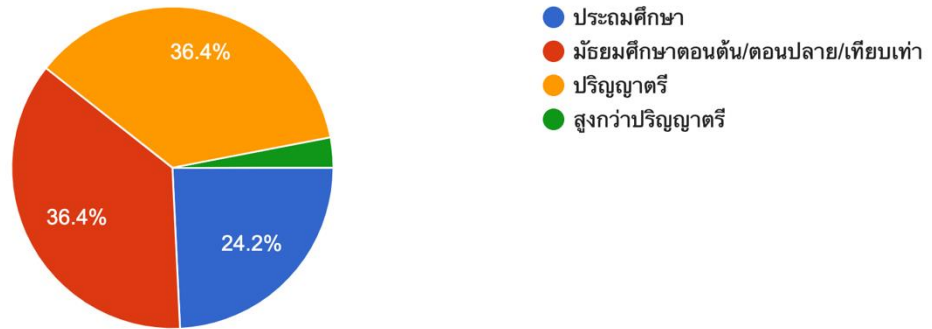


ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

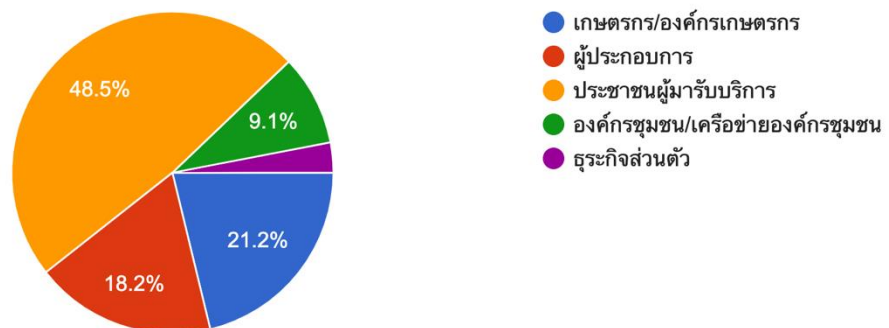
อายุ
คำตอบ 33 ข้อ



ระดับการศึกษาสูงสุด
คำตอบ 33 ข้อ



อาชีพของผู้มารับบริการ
คำตอบ 33 ข้อ



ผลการวิเคราะห์แบบประเมิน

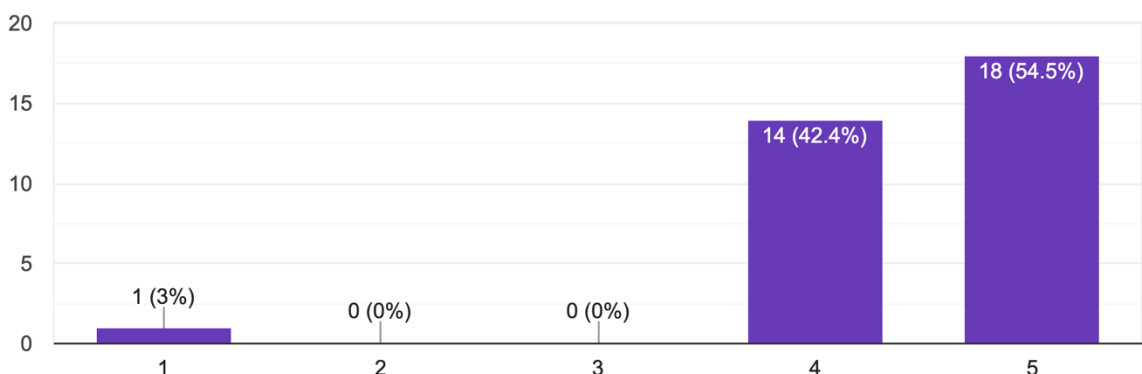
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป ซึ่งมีการกำหนดระดับความพึงพอใจดังต่อไปนี้

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

1. ด้านเวลา

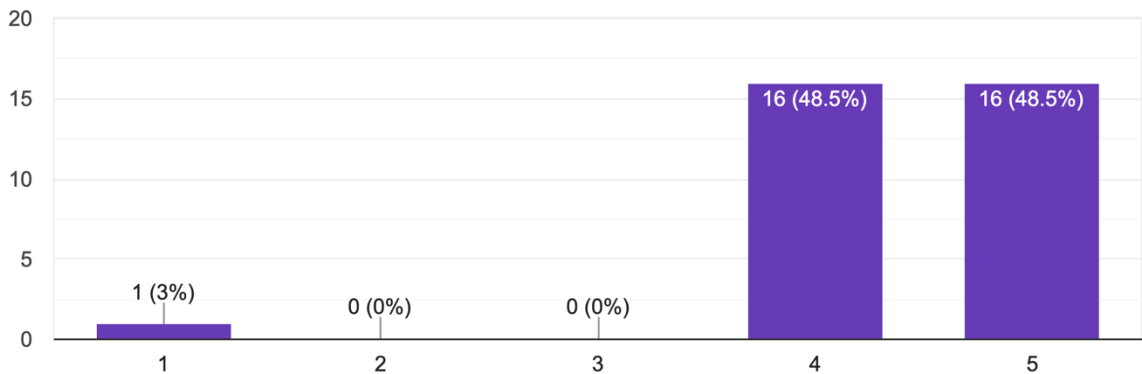
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
คำตอบ 33 ข้อ



การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45

ความรวดเร็วในการให้บริการ

คำตอบ 33 ข้อ



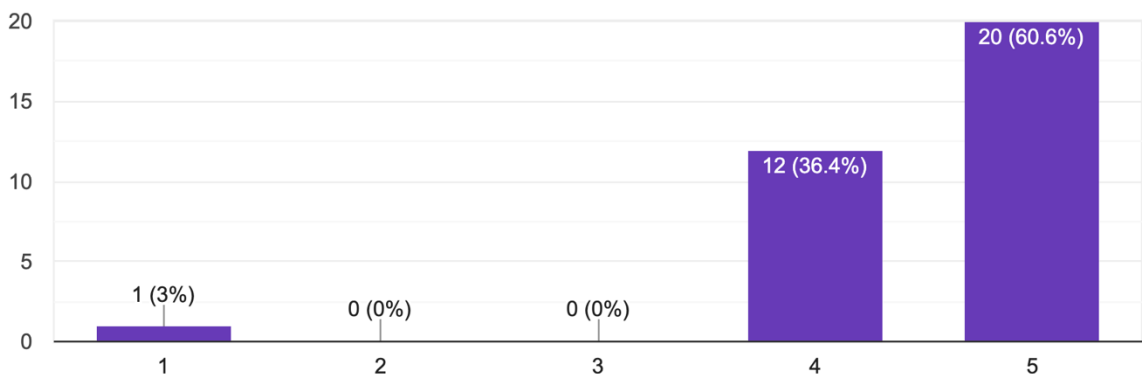
ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ด้านเวลา พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.39

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

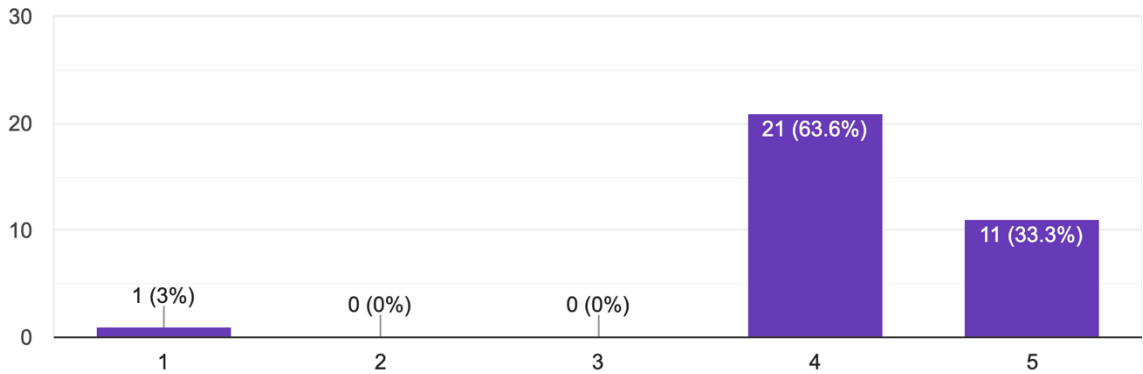
การตีตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำตอบ 33 ข้อ



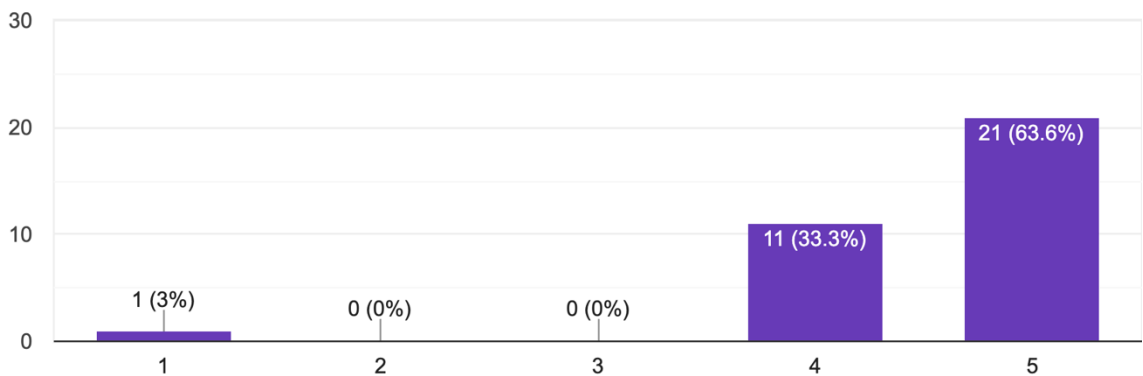
การตีตป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51

การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
คำตอบ 33 ข้อ



การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24

การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน
คำตอบ 33 ข้อ

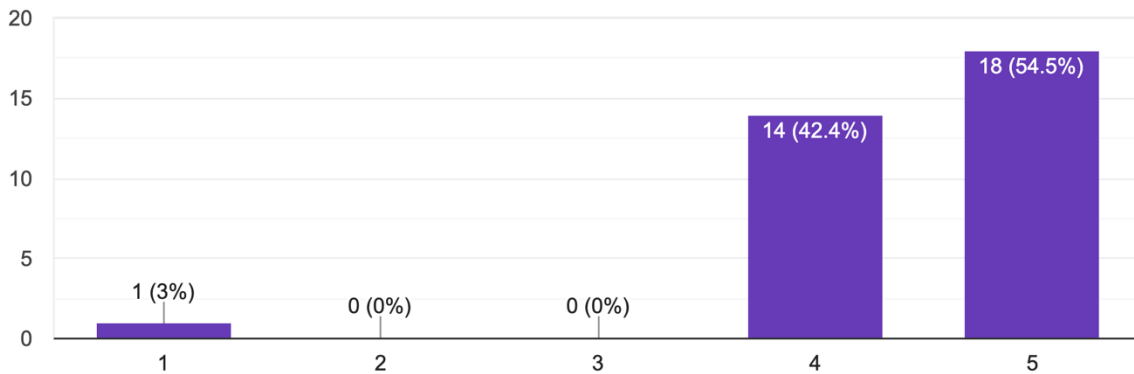


การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) เมื่อจำแนก เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

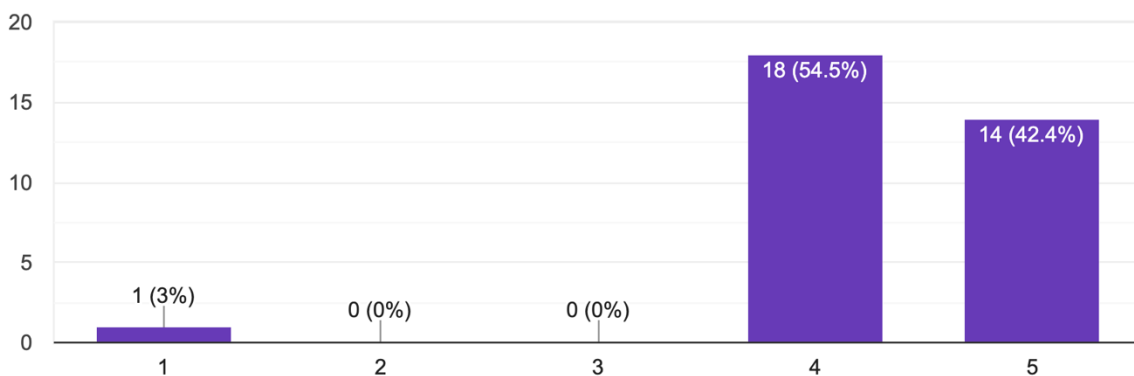
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
คำตอบ 33 ข้อ



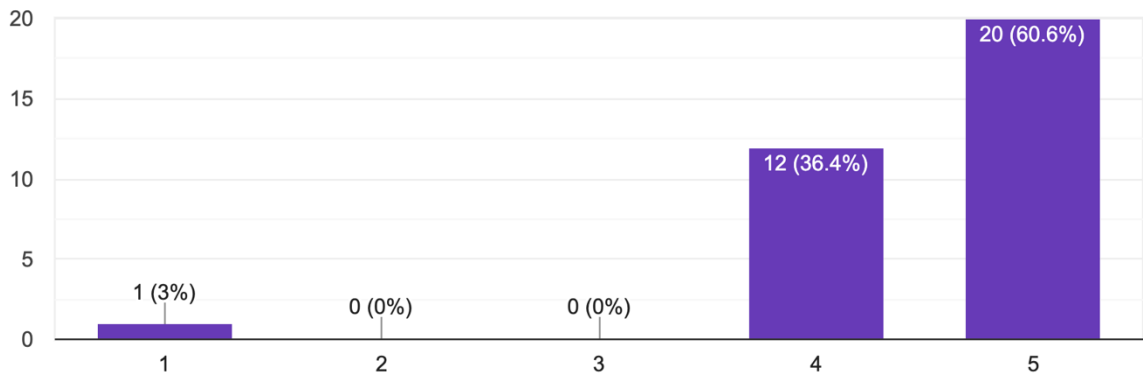
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45

ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
คำตอบ 33 ข้อ



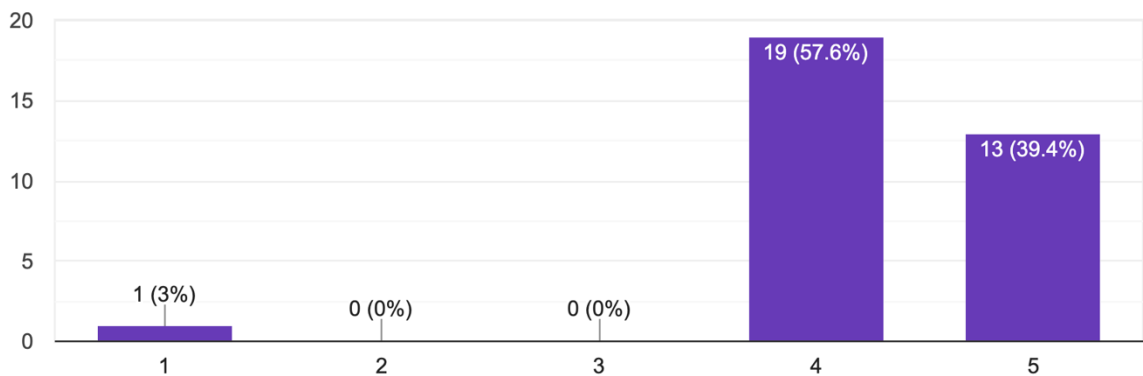
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33

ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้
คำตอบ 33 ข้อ



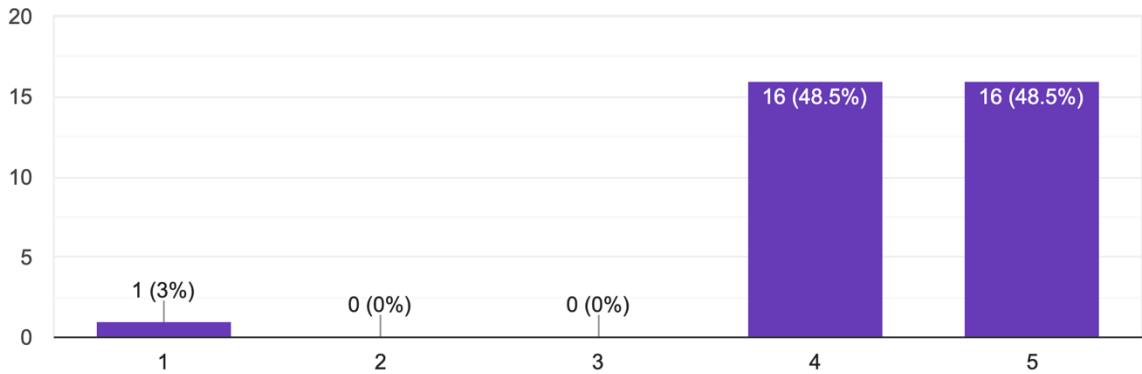
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
คำตอบ 33 ข้อ



ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30

การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
คำตอบ 33 ข้อ

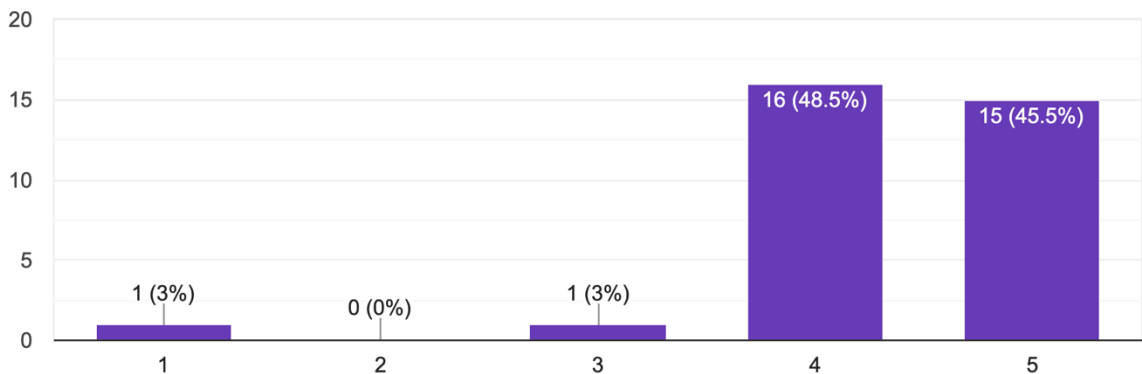


การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อจำแนก เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45, การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.39, ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.33, และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

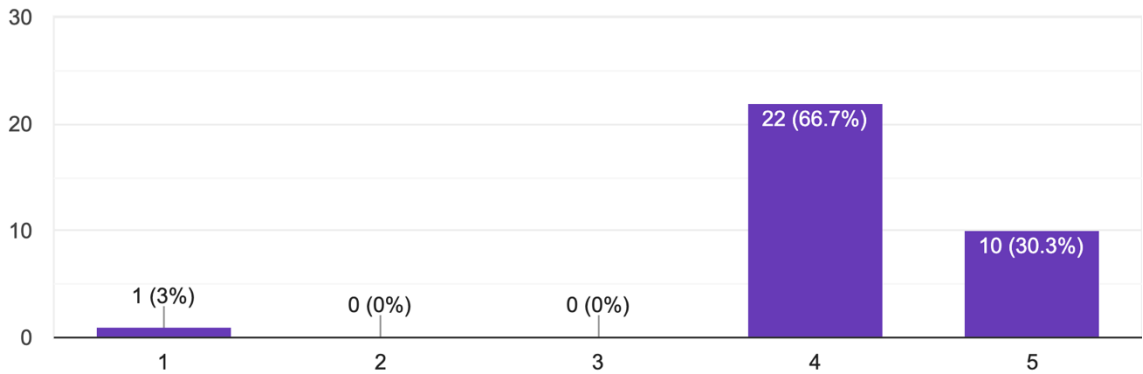
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
คำตอบ 33 ข้อ



ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย

จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

คำตอบ 33 ข้อ

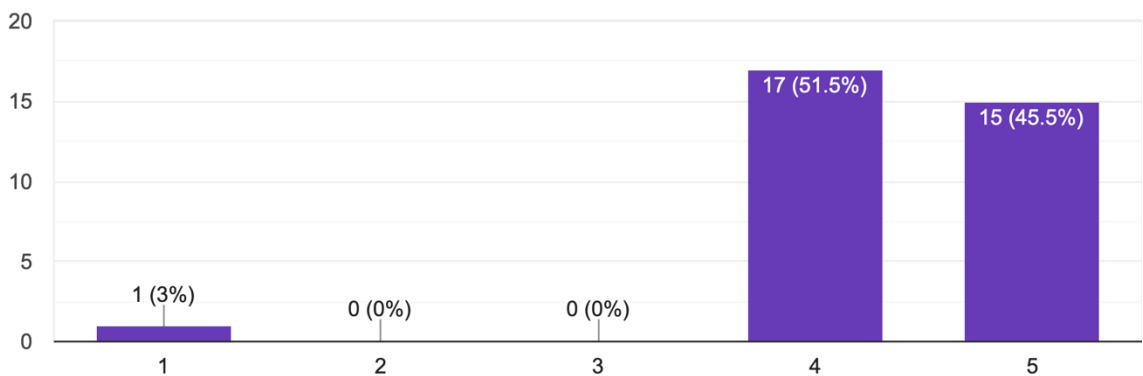


จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย

4.21

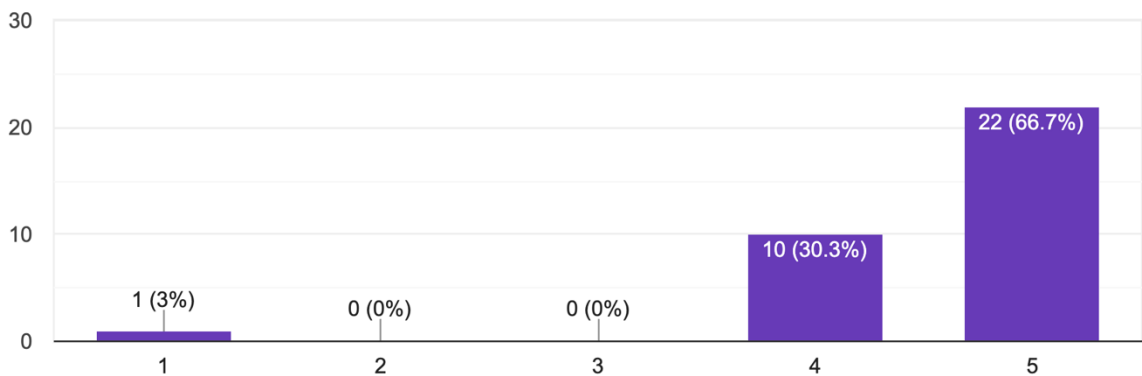
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรับรองบริการ น้ำดื่ม

คำตอบ 33 ข้อ



ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
คำตอบ 33 ข้อ

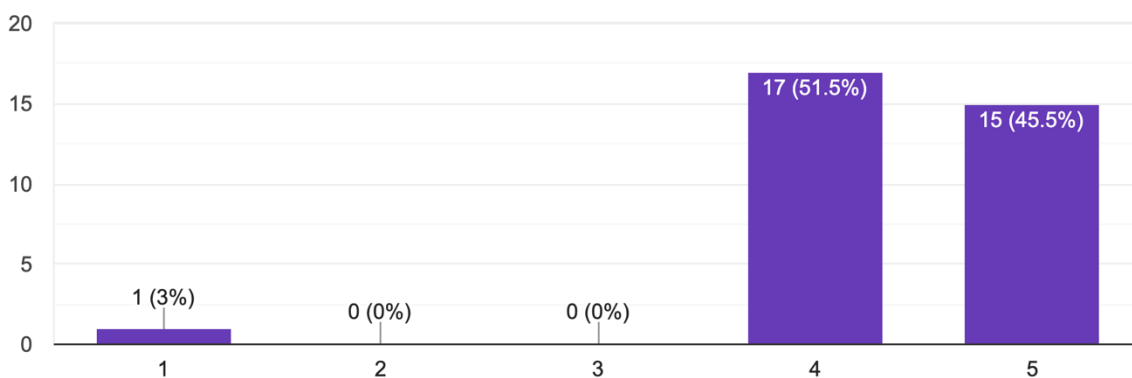


ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ม่วง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อจำแนก เป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.36, ความชัดเจนของ ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ค่าเฉลี่ย 4.33, และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจในภาพรวม

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด
คำตอบ 33 ข้อ



ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไหล่ทุ่ง ในภาพรวม พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36)