



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร  
อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

## วิธีการประเมิน

### ๑.๑ กำหนดรูปแบบในการประเมิน

- กำหนดแบบประเมินความพึงพอใจ

➤ แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน (โครงการ/กิจกรรม)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร ในการให้บริการประชาชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

- สุ่มประเมินประชากรในเขตตำบลทั้ง ๙ หมู่บ้านๆ ละ ๑๐ คน/ชุด รวมเป็น ๙๐ คน
- สุ่มประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ๑๐ คน/ชุด รวมเป็น ๑๐ คน
- สุ่มประเมินประชาชนผู้มารับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รวมเป็น ๒๐ คน

### ๑.๒ กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินหลังสิ้นปีงบประมาณ สํารวจในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๑.๓ ดำเนินการประเมิน

- ลงพื้นที่และทำการสุ่มประเมินประชากรและสถานที่ราชการที่เกี่ยวข้อง ๑๒๐ คน/ชุด

รวมเป็น ๑๒๐ คน

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**  
**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๙	๔๙.๑๗
หญิง	๖๑	๕๐.๘๓
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๗.๕๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๓.๓๓
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๕	๒๐.๘๓
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๒๖.๖๗
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๕.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๖.๖๗
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๖๓	๕๒.๕๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๘	๓๑.๖๗
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๘	๖.๖๗
ปริญญาตรี	๑๑	๙.๑๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๗	๕.๘๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๔.๑๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๒.๕๐
รับจ้าง	๑๓	๑๐.๘๓
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๕.๐๐
เกษตรกร	๗๔	๖๑.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๓ และส่วนใหญ่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๗	๑๐	๓	-	-	๘๙.๑๗
๑.๒ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๑	๑๓	๖	-	-	๘๔.๑๗
<b>รวม</b>						๘๖.๖๘
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๘	๑๙	๓	-	-	๘๑.๖๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๓	๑๔	๓	-	-	๘๕.๘๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๔๐	๔	-	-	๘๐.๐๐
<b>รวม</b>						๘๒.๕๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๗	๒๑	๒	-	-	๘๐.๘๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๓	๒๕	๒	-	-	๗๗.๕๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๒	๒๕	๓	-	-	๗๖.๖๗
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๑๘	๔	-	-	๘๑.๖๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๑๔	๔	-	-	๘๕.๐๐
<b>รวม</b>						๘๐.๓๓
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๓	๑๕	๒	-	-	๘๕.๘๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๔	๑๗	๑	-	-	๘๖.๖๗
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๑๙	๒	-	-	๘๒.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๑๗	๑	-	-	๘๕.๐๐
<b>รวม</b>						๘๕.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๖	๑๒	๒	-	-	๘๘.๓๓

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ และการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง ร้อยละ ๘๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๕ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ มากที่สุด รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ ,ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ ,ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ มากที่สุด รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ , ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๖.๖๘
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๕๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๐.๓๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๖๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๓

\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

\*\*\*\*\*

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

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                       ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้าง     นักเรียน/นักศึกษา                           เกษตรกร
- อื่นๆ (ระบุ).....

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๑. ด้านเวลา</b>	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					
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  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุศกร