



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง
ตำบลหนองฮาง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓๕	๔๕
หญิง	๑๖๕	๕๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๗
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๓๖	๑๒
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๔๘	๑๖
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๙๐	๓๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๘๑	๒๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒๔	๘
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘๙	๖๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๖๙	๒๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๙	๓
ปริญญาตรี	๓๓	๑๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๘	๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๙	๓
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๙
รับจ้าง	๓๙	๑๓
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๗
เกษตรกร	๑๘๖	๖๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๕. ศาสนา		
พุทธ	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
อิสลาม	๐.๐๐	๐.๐๐
คริสต์	๐.๐๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						
๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย	๒๘๒	๖	๙	๓	-	๙๔ (๓๐๐)
๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความ หลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัย ของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความ พอเพียง/ทั่วถึง	๒๗๖	๑๒	๙	๓	-	๙๒ (๓๐๐)
๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้ม แย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๘๕	๑๕	-	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๑.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ	๒๘๕	๙	๓	๓	-	๙๕ (๓๐๐)
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						๙๔
๒. งานด้านการศึกษา	๒๘๒	๙	๙	๓	-	๙๔ (๓๐๐)
๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย						
๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความ หลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัย ของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความ พอเพียง/ทั่วถึง	๒๘๕	๑๒	๓	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้ม แย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๘๘	๑๒	-	-	-	๙๖ (๓๐๐)
๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ	๒๘๕	๙	๖	-	-	๙๕ (๓๐๐)
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา						๙๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						
๓.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย	๒๘๕	๙	๓	๓	-	๙๕ (๓๐๐)
๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความ หลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัย ของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความ พอเพียง/ทั่วถึง	๒๘๕	๑๒	๑	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้ม แย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๘๕	๑๕	-	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๓.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ	๒๘๕	๑๕	-	-	-	๙๕ (๓๐๐)
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						๙๕
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี						
๔.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย	๒๘๒	๙	๖	๓	-	๙๔ (๓๐๐)
๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความ หลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัย ของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความ พอเพียง/ทั่วถึง	๒๘๕	๙	๖	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้ม แย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๘๕	๑๒	๓	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๔.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ	๒๘๕	๑๕	-	-	-	๙๕ (๓๐๐)
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี						๙๔.๗๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๕.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย	๒๘๕	๙	๓	๓	-	๙๕ (๓๐๐)
๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความ หลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัย ของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความ พอเพียง/ทั่วถึง	๒๘๕	๑๒	๓	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้ม แย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๒๘๕	๑๕	-	-	-	๙๕ (๓๐๐)
๕.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ	๒๘๕	๑๕	-	-	-	๙๕ (๓๐๐)
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						๙๕

สรุป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ
ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย
ลักษณะงานทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความหลากหลายของ
ช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความพอเพียง/ทั่วถึง ลักษณะ
งานทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ
เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการ
ให้บริการที่เท่าเทียม ลักษณะงานทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด
ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ ลักษณะงานทั้ง ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย	๙๔.๔๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความพอเพียง/ทั่วถึง	๙๔.๔๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้มเต็มใจบริการ กระจื่อหรือร้อน ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	๙๕.๒๐
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดความเหมาะสมของการ จัดพื้นที่สถานที่พักรอ	๙๕
รวม ๔ ด้านคิดเป็นร้อยละ	๙๔.๗๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองฮาง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใจ

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

พอเพียง/ทั่วถึง						
๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม						
๒.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ						
๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						
๓.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย						
๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความพอเพียง/ทั่วถึง						
๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม						
๓.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ						
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี						
๔.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย						
๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความพอเพียง/ทั่วถึง						
๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม						
๔.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ						
๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						
๕.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ บริการสะดวก ทันสมัย						
๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทางความพอเพียง/ทั่วถึง						

๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้ม แย้มเต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม						
๕.๔ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะอาดความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ						

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง