

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

.....  
 ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๐ คน

**ผลการวิเคราะห์**

๑. สรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๕	๔๐.๙๑
หญิง	๖๕	๕๙.๐๙
รวม	๑๑๐	๑๐๐

**สรุป** จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๙

๒. จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๔	๑๓
ระหว่าง ๑๙-๓๕ ปี	๑๖	๑๕
ระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี	๓๔	๓๑
มากกว่า ๕๐ ปี	๔๖	๔๒
รวม	๑๑๐	๑๐๐

**สรุป** จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๖-๔๙ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ และอายุระหว่าง ๑๙-๓๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ และอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ ตามลำดับ

๓. จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๗๐	๖๔
มัธยมศึกษา	๒๐	๑๘
ปวช./ปวส.	๖	๕
ปริญญาตรี	๔	๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒
อื่นๆ.....	-	๕
รวม	๑๑๐	๑๐๐

**สรุป** จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ รองลงมาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ระดับปวช./ปวส. และอื่นๆ จำนวน ๖ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

๔. จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๖๐	๕๕
รับจ้าง	๑๖	๑๕
รับราชการ	๒	๒
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๑๓
อื่นๆ.....	๑๘	๑๖
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๐๐</b>

**สรุป** จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕ รองลงมาอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๖ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และรับราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๓๘.๘ (๔๒ คน)	๖๑.๘๒ (๖๘ คน)	๐	๐	๐	๔.๔๐	๘๘	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๑.๘๒ (๔๖ คน)	๕๘.๑๘ (๖๔ คน)	๐	๐	๐	๔.๔๑	๘๘.๒	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๓๘.๘ (๕๐ คน)	๖๑.๘๒ (๖๐ คน)	๐	๐	๐	๔.๓๘	๘๗.๖	มาก
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๘.๘ (๓๔ คน)	๖๑.๘๒ (๖๖ คน)	๐	๐	๐	๓.๙๖	๗๙.๒	มาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจผู้รับบริการ</b>							<b>๔.๒๙</b>	<b>๘๕.๗๕</b>	<b>มาก</b>

ระดับความพึงพอใจ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง มีค่าคะแนน ๑

ระดับความพึงพอใจ น้อย มีค่าคะแนน ๒

ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง มีค่าคะแนน ๓

ระดับความพึงพอใจ มาก มีค่าคะแนน ๔

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าคะแนน ๕

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๐.๐๑-๑.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ควรปรับปรุง	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)
คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๕๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด	(คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจระดับมาก และคิดเป็น ร้อยละ ๘๕.๗๕

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม ควรจะดำเนินการโดยการสอบถามผู้มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อดำเนินการให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ควรรักษามาตรฐานการบริการผู้มารับบริการให้ดีและให้ดีกว่าเดิม

\*\*\*\*\*