



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย  
ตำบลเทพาลัย อำเภอคอง จังหวัดนครราชสีมา

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๘๐	๔๕.๐๐
หญิง	๒๒๐	๕๕.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	-	-
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๖๙	๑๗.๒๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๙๘	๒๔.๕๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๒๑	๓๐.๒๕
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๑๒	๒๘.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๙๒	๗๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๗	๑๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๑	๗.๗๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๐	๒.๕๐
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	-	-
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๓.๐๐
เกษตรกรรวม	๒๔๓	๖๐.๗๕
ค้าขาย	๓๓	๘.๒๕
รับจ้างทั่วไป	๑๑๒	๒๘.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
อื่นๆ		

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๕. ระดับรายได้</b>		
๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท	๒๑	๕.๒๕
๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท	๑๕๓	๓๘.๒๕
๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท	๑๒๘	๓๒.๐๐
๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๘๓	๒๐.๗๕
มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๕	๓.๗๕

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ ๔๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๑.๑ การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๖๓	๓๗	-	-	-	๔.๙๑	๙๘.๒๐
๑.๒ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๓๕๘	๓๓	๙	-	-	๔.๘๗	๙๗.๔๐
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๖๑	๓๑	๘	-	-	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๑.๔ การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	๓๗๑	๑๘	๑๑	-	-	๔.๙๐	๙๘.๐๐
๑.๕ เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	๓๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๘๙	๙๗.๘๐
<b>รวม</b>						<b>๔.๘๙</b>	<b>๙๗.๘๐</b>
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>							
๒.๑ มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก	๓๔๕	๔๙	๖	-	-	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๒.๒ มีการให้บริการนอกสถานที่	๓๓๓	๖๕	๒	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๒.๓ มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	๓๓๒	๖๗	๑	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๒.๔ การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	๓๔๔	๕๕	๑	-	-	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๒.๕ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	๓๔๗	๕๒	๑	-	-	๔.๘๗	๙๗.๔๐
<b>รวม</b>						<b>๔.๘๕</b>	<b>๙๗.๐๐</b>

<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๔๙	๕๐	๑	-	-	๔.๘๗	๙๗.๔๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	๓๕๒	๔๗	๑	-	-	๔.๘๘	๙๗.๖๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	๓๔๕	๕๔	๑	-	-	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	๓๕๙	๓๙	๒	-	-	๔.๘๙	๙๗.๘๐
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	๓๖๑	๓๗	๒	-	-	๔.๙๐	๙๘.๐๐
<b>รวม</b>						<b>๔.๘๘</b>	<b>๙๗.๖๐</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๓๓๖	๕๗	๑	-	-	๔.๘๗	๙๗.๔๐
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๓๔๐	๕๙	๑	-	-	๔.๘๕	๙๗.๐๐
๔.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๔๖	๕๓	๑	-	-	๔.๘๖	๙๗.๒๐
๔.๔ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	๓๓๓	๖๖	๑	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๔.๕ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๓๒๘	๗๑	๑	-	-	๔.๘๒	๙๖.๔๐
<b>รวม</b>						<b>๔.๘๕</b>	<b>๙๗.๐๐</b>
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๔๘	๔๙	๓	-	-	๔.๘๖	๙๗.๒๐

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ และการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอ คง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๖๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๗.๘๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๙๗.๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๐๐
<b>รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๙๗.๓๕</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๕

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ น้อยที่สุด

ภาคผนวก



หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
๒.๒ มีการให้บริการนอกสถานที่					
๒.๓ มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
๒.๔ การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
๒.๕ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
๓.๒ เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
๓.๓ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
๓.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๔ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
๔.๕ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย