



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลชุมแสง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลลชุมแสง
ตำบลลชุมแสง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ตำบลชุมแสง อำเภอกะรัง จังหวัดบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๘	๕๒.๗๒
หญิง	๕๒	๔๗.๒๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๓.๖๓
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๔.๕๔
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๑๘.๑๘
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๒๙.๐๙
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๐	๒๗.๒๗
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๗.๒๗
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๐	๖๓.๖๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๒.๗๒
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๓.๖๓
ปริญญาตรี	๑๑	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๕	๔.๕๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๖๓
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๙.๐๙
รับจ้าง	๑๕	๑๓.๖๓
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๖.๓๖
เกษตรกร	๖๙	๖๒.๗๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลัก เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๕	๒	๓	-	-	๙๕.๔๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๓	๖	-	-	๙๑.๑๘
รวม						๙๓.๓๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๘	๙	๓	-	-	๘๙.๐๙
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๓	๔	๓	-	-	๙๕.๔๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๓๐	๔	-	-	๘๗.๒๗
รวม						๙๐.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖	๑๒	๒	-	-	๘๗.๒๗
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๑๐	๓	-	-	๘๘.๑๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๙๓	๑๕	๒	-	-	๘๔.๕๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘	๘	๔	-	-	๘๙.๐๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๒	๔	๔	-	-	๙๒.๗๒
รวม						๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๘	๑	-	-	๙๑.๑๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๙	๒	-	-	๙๐.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๗	๑	-	-	๙๒.๗๒
รวม						๙๒.๐๔

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๓.๓๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๖๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๘.๓๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๔
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๐๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงใน
ด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๗

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

- ๕ มากที่สุด
- ๔ มาก
- ๓ พอใช้
- ๒ น้อย
- ๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	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					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง