



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ
ตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐	๔๐
หญิง	๖๐	๖๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๕
อายุ ๒๑-๔๐ ปี	๖๐	๖๐
อายุ ๔๑-๖๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๘๐	๘๐
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐
๔. อาชีพหลัก		
เกษตรกร/องค์กรเอกชน	๓๕	๓๕
ผู้ประกอบการ	๑๕	๑๕
ประชาชนผู้มารับบริการ	๔๕	๔๕
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๕	๑๕
อื่นๆ		

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๕

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๕	๑๓	๒	-	-	๘๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๐	๑๗	๓	-	-	๘๐
๒. ด้านขั้นตอนให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๒	๕	๓	-	-	๙๒
๒.๒ การจัดการลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๕	๔	๑			๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๙๘	๒	-	-	-	๙๘

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๔	-	-	-	๙๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๒	๖	๒	-	-	๙๒
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เบื้องต้น	๙๕	๕	-	-	-	๙๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐	-	-	-	-	๑๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๐	-	-	-	-	๑๐๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจัดบริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๘๐
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๐	๑๕	๕	-	-	๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๙๕	๕	-	-	-	๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๘	๒	-	-	-	๙๘

๕. ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

.....

.....

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ และการจัดการลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๕ ลำดับ ประกอบด้วย การความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๔ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจัดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกคิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๒.๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๒๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรสำราญอำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ

☐ ๑. ชาย

☐ ๒. หญิง

๒. อายุ

☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒. ๒๑ - ๔๐ ปี

☐ ๓. ๔๑ - ๖๐ ปี

☐ ๔. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ๑. ประถมศึกษา

☐ ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

☐ ๓. ปริญญาตรี

☐ ๔. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

☐ ๑. เกษตรกร/องค์กรเอกชน

☐ ๒. ผู้ประกอบการ

☐ ๓. ประชาชนผู้มารับบริการ

☐ ๔. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ ๕. อื่นๆ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดการลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เบื้องต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจัดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

๕. ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด
