



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ
ตำบลบ้านปรือ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ ตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	๔๘
หญิง	๕๒	๕๒
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๑๖
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๒
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๐	๒๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๘	๘
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๐	๖๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๕	๒๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๔
ปริญญาตรี	๑๑	๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๕	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๐
รับจ้าง	๑๕	๑๕
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๗
เกษตรกร	๕๙	๕๙
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๙

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๙๓	๓	๔	-	-	๙๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐	๔	๖	-	-	๙๐
รวม						๙๑.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๔	๔	๒	-	-	๙๔
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๕	๒	๓	-	-	๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๗	๓	-	-	-	๙๗
รวม						๙๕.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐	๗	๓	-	-	๙๐
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๐	๕	๕	-	-	๙๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๙	๗	๔	-	-	๘๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๗	๓	-	-	-	๙๗
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘	๑	๑	-	-	๙๘
รวม						๙๒.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖	๓	๑	-	-	๙๖
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๙๐	๕	๕	-	-	๙๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๒	๗	๑	-	-	๙๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๐	๕	๕	-	-	๙๐
รวม						๙๒.๐๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๙๓	๕	๒	-	-	๙๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลาการให้บริการใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และความรวดเร็วในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๙๗ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๖ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒. รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐และความสะอาดของสถานที่ให้บริการเช่น คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๑.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๓๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๒.๘๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๙๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
 ☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
 ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก ☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
 ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

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
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ