



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ
อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอปะคำ 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 ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๒

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๑. ด้านเวลา | ๑๐๕ | ๒ | ๓ | - | - | ๙๕.๔๕ |
| ๑.๑ การให้บริการ | | | | | | |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๐๑ | ๓ | ๖ | - | - | ๙๑.๑๘ |
| รวม | | | | | | |
| 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 | | | | | | ๙.๖๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๖ | ๑๒ | ๒ | - | - | ๘๗.๒๗ |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | | | | | | |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๙๗ | ๑๐ | ๓ | - | - | ๘๘.๑๘ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๙๓ | ๑๕ | ๒ | - | - | ๘๔.๕๔ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน 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 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | | | | | | |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | ๑๐๓ | ๘ | ๑ | - | - | ๙๑.๑๘ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ไวไฟอินเทอร์เน็ตฟรี ฯลฯ | ๙๙ | ๙ | ๒ | - | - | ๙๐.๐๐ |
| | | | | | | |

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ (คน) | | | | | ร้อยละ |
|--|-----------------------|-----|-------|------|--------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | พอใช้ | น้อย | ต้องปรับปรุง | |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๑๐๒ | ๗ | ๑ | - | - | ๙๒.๗๒ |
| รวม | | | | | | ๙๒.๐๔ |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๑๐๓ | ๕ | ๒ | - | - | ๙๓.๖๓ |
| | | | | | | |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 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 ทีวี อินเทอร์เน็ตฟรี ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา | ๙๓.๖๓ |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๐.๖๐ |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๘.๓๖ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙๒.๐๔ |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ | ๙๑.๑๕ |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕

***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
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ