



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังเหนือ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลวังเหนือ
ตำบลวังเหนือ อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังเหนือ อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	๔๔.๑๖
หญิง	๖๗	๕๕.๘๓
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๐๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๒๘	๒๓.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๙	๑๕.๘๓
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๕	๑๒.๕๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๓๒	๒๖.๖๖
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๑๖.๖๖
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๕	๔๕.๘๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๗	๓๐.๘๓
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๙	๗.๕๐
ปริญญาตรี	๑๘	๑๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๘๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๕	๔.๑๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๗	๕.๘๓
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๑๐.๐๐
รับจ้าง	๓๐	๒๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๑๐.๐๐
เกษตรกร	๕๔	๔๕.๐๐
อื่นๆ	๐	๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๑๙	๑	-	-	-	๙๙.๑๖
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑๒	๖	๒	-	-	๙๓.๓๓
รวม						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๑	๑๒	๗	-	-	๘๔.๑๖
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๑๑	๖	๓	-	-	๙๒.๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๑๗	๓	-	-	-	๙๗.๕
รวม						
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑๓	๖	๑	-	-	๙๔.๑๖
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑๕	๓	๒	-	-	๙๕.๘๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๑๗	๓	-	-	-	๙๗.๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑๘	๒	-	-	-	๙๘.๓๓
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑๖	๒	๒	-	-	๙๖.๖๖
รวม						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๘	๘	๔	-	-	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๒	๑๒	๖	-	-	๘๕.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๘	๑๔	๘	-	-	๘๑.๖๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๙	๘	๓	-	-	๙๐.๘๓
รวม						
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๑๑	๘	๑	-	-	๙๒.๕๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ และด้านความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ รองลงมาเป็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลวังเหนือ อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๖.๒๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๓๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๕๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๕๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๔๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเหนือในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๒

***หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

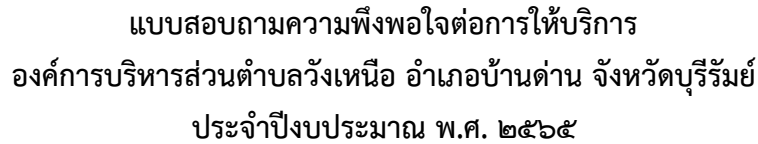
๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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
องค์การบริหารส่วนตำบลวังเหนือ