

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู  
อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจ กระบวนการของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลบ้านคูที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการ ประเมินจำแนก เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ด่านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ ด่านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๓ ด่านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

การระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความ พึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๔๕.๐๐
หญิง	๓๓	๕๕.๐๐
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖	๑๐.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๖	๖๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๒	๒๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๓๓	๕๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลายาเทียบเท่า/ ปริญญาตรี	๒๕	๔๑.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๓	๕.๐๐
ข้าราชการ	๒	๓.๓๓
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๔๘	๘๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๗	๑๑.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ไต่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๖๐ คน สอนใหญ่เป็น เพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจสอนใหญ่เป็น เกษตรกร (ร้อยละ ๘๐.๐๐) รองลงมา คือประเภท ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ ๑๑.๖๗)

**๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ดาน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด	รอยละ	พึงพอใจมาก	รอยละ	พึงพอใจปานกลาง	รอยละ	พึงพอใจน้อย	รอยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	รอยละ
	(๕)		(๔)		(๓)		(๒)		(๑)	
<b>๑. ดานขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔๕	๗๕.๐๐	๑๕	๒๕.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๖๖.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๗	๖๑.๖๗	๒๓	๓๘.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔๔	๗๓.๓๓	๑๖	๒๖.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๗๒.๐๐</b>		<b>๒๘.๐๐</b>						

ประเด็น/दान	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	พึงพอใจมาก (๔)	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย (๒)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
<b>๒. ดานบุคลากรผู้ให้บริการ</b>										
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๓๕	๕๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๔๐	๖๖.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๕	๕๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๕๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๕	๕๘.๓๓	๒๕	๔๑.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๖๐.๐๐</b>		<b>๔๐.๐๐</b>						

ประเด็น/दान	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ
	(๕)		(๔)		(๓)		(๒)		(๑)	
<b>๓. ดานสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๐	๖๖.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๐	๕๐.๐๐	๓๐	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๖	๖๐.๐๐	๒๔	๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๓๐	๕๐.๐๐	๓๐	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของ อุปกรณ์ เครื่องมือ	๔๐	๖๖.๖๗	๒๐	๓๓.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๒	๕๓.๓๓	๒๘	๔๖.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๗ มีป้ายขอความบอกรู้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๙	๔๘.๓๓	๓๑	๕๑.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๗	๖๑.๖๗	๒๓	๓๘.๓๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๕๗.๐๘</b>		<b>๔๒.๙๒</b>						

ประเด็น/दान	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	รอยละ	พึงพอใจมาก (๔)	รอยละ	พึงพอใจปานกลาง (๓)	รอยละ	พึงพอใจน้อย (๒)	รอยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	รอยละ
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>										
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า ประโยชน์	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๕๐	๘๓.๓๓	๑๐	๑๖.๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๘๓.๓๓</b>		<b>๑๖.๖๗</b>						
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม รอยละ</b>		<b>๖๘.๑๐</b>		<b>๓๑.๙๐</b>						

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู ในภาพรวม ไล่ตาม มีดังนี้

**ดานที่ ๑ ดานขั้นตอนการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด รอยละ ๗๒.๐๐ - พึงพอใจมาก รอยละ ๒๘.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง รอยละ ๐.๐๐ - พึงพอใจน้อย รอยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด รอยละ ๐.๐๐

**ดานที่ ๒ ดานบุคลากรผู้ให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด รอยละ ๖๐.๐๐ - พึงพอใจมาก รอยละ ๔๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง รอยละ ๐.๐๐ - พึงพอใจน้อย รอยละ ๐.๐๐.
- พึงพอใจน้อยที่สุด รอยละ ๐.๐๐

**ดานที่ ๓ ดานสิ่งอำนวยความสะดวก**

- พึงพอใจมากที่สุด รอยละ ๕๗.๐๘ - พึงพอใจมาก รอยละ ๔๒.๙๒
- พึงพอใจปานกลาง รอยละ ๐.๐๐ - พึงพอใจน้อย รอยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด รอยละ ๐.๐๐

**ดานที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ**

- พึงพอใจมากที่สุด รอยละ ๘๓.๓๓ - พึงพอใจมาก รอยละ ๑๖.๖๗
- พึงพอใจปานกลาง รอยละ ๐.๐๐ - พึงพอใจน้อย รอยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด รอยละ ๐.๐๐

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู**

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู โดย ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ ร้อยละ ๖๘.๑๐ ระดับพึงพอใจมาก ระดับ ๔ ร้อยละ ๓๑.๙๐ ระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับ พึงพอใจน้อย ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐ และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจ มาก รวมกัน อยู่ที่ ร้อยละ ๑๐๐

#### **จุดเด่นของการให้บริการ**


๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)
๒. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

#### **ขอเสนอแนะ**

๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ
๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้
๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

\*\*\*\*\*





แบบสอบถามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการ

## แบบสอบถามความพึงพอใจต่อ การให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

เดือน.....พ.ศ.....

**ขอชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี  
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ  
 ๑) นักศึกษา  ๒) ข้าราชการ  
 ๓) พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  ๔) เกษตรกร  
 ๕) ธุรกิจส่วนตัว  ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/दान	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ดานขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ประเด็น/दान	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
<b>๒. ดานบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>๓. ดานสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อให้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ประเด็น/दान	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

### ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา
๑. ....
  ๒. ....
  ๓. ....
- ข้อเสนอแนะ
๑. ....
  ๒. ....
  ๓. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์แกทางราชการใน  
ครั้งนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....