



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเหล็ก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเหล็ก  
ตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลลุดเหล็ก ตำบลลุดเหล็ก อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๐ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๘	๔๘.๐๐
หญิง	๕๒	๕๒.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๐๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๗	๗.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๔๐	๔๐.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๓๑	๓๑.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๙	๑๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๐	๑๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๓	๓.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕	๕.๐๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๑๘.๐๐
รับจ้าง	๑๓	๑๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๖๑	๖๑.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการ	๘๐	๑๐	๕	๕	-	๘๐.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๙	๕	๔	๒	-	๘๙.๐๐
<b>รวม</b>						<b>๘๔.๕๐</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๘๐	๑๐	๘	๒	-	๘๐.๐๐
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๙๐	๖	๒	๒	-	๙๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๘๕	๑๐	๔	๑	-	๘๕.๐๐
<b>รวม</b>						<b>๘๕.๐๐</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๘๐	๑๐	๔	๖	-	๘๐.๐๐
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๕	๖	๕	๔	-	๘๕.๐๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๘๐	๑๐	๔	๖	-	๘๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๐	๕	๔	๑	-	๙๐.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๓	๒	๓	๒	-	๙๓.๐๐
<b>รวม</b>						<b>๘๕.๖๐</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๘๐	๑๐	๕	๕	-	๘๐.๐๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘๑	๑๐	๖	๓	-	๘๑.๐๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๘๖	๗	๑	๖	-	๘๖.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๓	๙	๒	๖	-	๘๓.๐๐
<b>รวม</b>						<b>๘๒.๕๐</b>

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๘๐	๕	๕	๑๐	-	๘๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และการติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา เป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมา ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลถลุงเหล็ก อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๔.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๖๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๔๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถลุงเหล็ก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	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					
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลถลุงเหล็ก