



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง โทรศัพท ๐๕-๕๖๐๙-๙๗๗

ที่ บร ๕๕๐๐๑ /๗๖๐ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกองตรีบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจแบบสอบถามพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน  
อย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง รายละเอียดยึดดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ  
บริการ ประจำงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน  
๑๑๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๕๑.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ  
๖๐. จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ในด้านเวลาการ  
ปฏิบัติงาน ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) .....

(นางพิมพ์สิริ ขวาศกุล)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความคิดเห็นหัวหน้ากลุ่มปลัด .....

(ลงชื่อ).....

(นายสิทธิกร คงสีบชาติ)

หัวหน้ากลุ่มปลัด

ความคิดเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวไพรัตน์ คงสีบชาติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

(นายสุริยา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

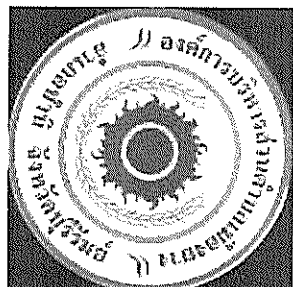
ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง .....

(ลงชื่อ).....

(นายสุริยา ศรีสัตยานุกุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง

อำเภอขำนิ จัหวัดบุรีรัมย์

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ ชาย หญิง	๕๘ ๕๒	๕๒.๗๒ ๔๗.๒๗
๒. อายุ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐-๓๐ ปี อายุ ๓๑-๔๐ ปี อายุ ๔๑-๕๐ ปี อายุ ๕๑-๖๐ ปี อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๔ ๑๖ ๒๐ ๓๒ ๓๐ ๘	๓.๖๓ ๑๔.๕๔ ๑๘.๑๘ ๒๙.๐๙ ๒๗.๒๗ ๗.๒๗
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ	๗๐ ๒๕ ๔ ๑๑ ๐ ๐	๖๓.๖๓ ๒๒.๗๒ ๓.๖๓ ๑๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร อื่นๆ	๕ ๔ ๑๐ ๑๕ ๗ ๖๙ ๐	๔.๕๔ ๓.๖๓ ๙.๐๙ ๑๓.๖๓ ๖.๓๖ ๖๒.๗๒ ๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๒

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๕	๒	๓	-	-	๙๕.๔๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๓	๖	-	-	๙๑.๑๘
รวม						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๘	๙	๓	-	-	๘๙.๐๙
๒.๑ การติดต่อฝ่ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดส่งคำขอขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๓	๔	๓	-	-	๙๕.๔๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๓๐	๔	-	-	๘๗.๒๗
รวม						
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖	๑๒	๒	-	-	๘๗.๒๗
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๑๐	๓	-	-	๘๘.๑๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	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						
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๘	๑	-	-	๙๑.๑๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๙	๒	-	-	๙๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				ร้อยละ
	มาก ที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย ต้อง ปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๗	๑	-	๙๒.๗๒
รวม					๙๒.๐๔
๕. ทำานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ	๑๐๓	๕	๒	-	๙๓.๖๓

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นอย่างดี

ระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามประเภทผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมาเป็นความสะอาดตู้ตู้สุดจิตในการปฏิบัติงานที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมา จุก/ช่อง การให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง อำเภอขำนิ 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพระจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕

\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

# ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมือขาง อำเภอข่ามิ จังหวัดบุรีรัมย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด  
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
- อเนุปริญญาหรือเทียบเท่า     ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี     อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก             รับราชการ     เอกชน/รัฐวิสาหกิจ     ศาสนา/ธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้าง     นักเรียน/นักศึกษา     เกษตรกร
- อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

	หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ต้นเวลา						
๑.๑ การให้บริการ		๕	๔	๓	๒	๑
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดต่อขอแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดส่งใบประกอบการให้บริการตามประเภทฯ						
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อน						
ต้องได้รับการบริการก่อน						

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๓. ตำแหน่งบุคลากรที่ใช้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ ความเหมาะสมในการแบ่งต่างกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามเชิงแจ้ง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. หน่วยงานพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคณาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองยาง