



สรุป การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมด
อำเภอขุนทรริก จังหวัดอุบลราชธานี
โทร ๐๘-๑๒๖๕-๕๓๑๗

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้ดำเนินการใน
ปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๓) โดยสำรวจ ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หากผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๗๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๑	๓๐.๐๐	
● หญิง	๔๙	๗๐.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๔.๒๘	
● ๒๑ - ๓๐ ปี	๙	๑๒.๘๖	
● ๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๑.๔๓	
● ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๒๐.๐๐	
● ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๓๐.๐๐	
● ๖๑ ปีขึ้นไป	๘	๑๑.๔๓	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ และอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๐	๓๐	๑๕	๕		๗๘.๕๗
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐	๒๐	๒๐			๘๘.๕๗
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕	๓๐	๑๕			๘๒.๘๖
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	๒๕	๒๘	๑๐	๗		๘๘.๒๙
รวม						๘๔.๕๗
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๓๐	๓๐	๑๐			๘๕.๗๑
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็ว	๒๘	๓๒	๑๐			๘๕.๑๗
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๒	๒๕	๗	๖		๘๓.๗๑
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕	๒๕	๒๐			๘๑.๔๓
รวม						๘๔.๐๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๘	๒๕	๗			๘๘.๘๖
๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๓๐	๒๕	๑๕			๘๔.๒๙
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๕	๒๕	๒๐			๘๑.๔๓
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๕	๓๐	๕			๘๘.๕๗
รวม						๘๕.๗๙

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๙ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ รองลงมาเป็นขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗ และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๖ รองลงมาเป็นอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ของ อบต.บ้านแมต
อำเภอบุญทริก จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๔.๘๗
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๔.๐๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๗๑
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๘๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๓ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๙

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ ควรปรับปรุง

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๗๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
-ชาย	๒๑	๓๐	
-หญิง	๔๙	๗๐	
๒.อายุ			
๑๕- ๒๐ ปี	๑๐	๑๔.๒๘	
๒๑-๓๐ ปี	๙	๑๒.๘๖	
๓๑-๔๐ ปี	๘	๑๑.๔๓	
๔๑-๕๐ ปี	๑๔	๒๐	
๕๑-๖๐ ปี	๒๑	๓๐	
๖๑ ปีขึ้นไป	๘	๑๑.๔๓	

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมของการต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	จำนวน/%	จำนวน/%	จำนวน/%	จำนวน/%	จำนวน/%
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๐/๒๙	๓๐/๔๓	๑๕/๒๑	๕/๗	๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๓๐/๔๓	๒๐/๒๙	๒๐/๒๙	๐	๐
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕/๓๖	๓๐/๔๓	๑๕/๒๑	๐	๐
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิด ขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	๒๕/๓๖	๒๘/๔๐	๑๐/๑๔	๓/๑๐	๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๓๐/๔๓	๓๐/๔๓	๑๐/๑๔	๐	๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่	๒๘/๔๐	๓๒/๔๖	๑๐/๑๔	๐	๐

ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๓๒/๔๖	๒๕/๓๖	๗/๑๐	๖/๘	๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๕/๓๖	๒๕/๓๖	๒๐/๒๘	๐	๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๘/๕๔	๒๕/๓๖	๗/๑๐	๐	๐
๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓๐/๔๓	๒๕/๓๖	๑๕/๒๑	๐	๐
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๕/๓๖	๒๕/๓๖	๒๐/๒๘	๐	๐
๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย	๓๕/๕๐	๓๐/๔๓	๕/๗	๐	๐

ข้อเสนอแนะ.....
.....

ภาคผนวก



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาติดต่อให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ ชาย หญิง

อายุ 15-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

มีความสะดวก รวดเร็ว

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา
การให้บริการอย่างชัดเจน

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่
ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการ
ข้อมูลสารสนเทศ

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร
ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....