



สรุป การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมด  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จัดทำโดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมด  
อำเภอบุญศรี จังหวัดอุบลราชธานี  
โทร ๐๘-๑๒๖๕-๕๓๑๗

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้ดำเนินการใน  
ปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๔) โดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ซึ่งใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หากผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๖๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๒๗	๔๕.๐๐	
● หญิง	๓๓	๕๕.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๑๑.๖๗	
● ๒๑ - ๓๐ ปี	๙	๑๕.๐๐	
● ๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๑๓.๓๓	
● ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๒๐.๐๐	
● ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐	
● ๖๑ ปีขึ้นไป	๖	๑๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘	๒๘	๑๒	๒		๘๐.๖๗
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๗	๑๗	๑๖			๘๓.๖๗
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๕	๒๓	๑๒			๘๔.๓๓
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	๒๓	๒๕	๗	๕		๘๒.๐๐
<b>รวม</b>						๘๒.๖๗
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	๒๗	๒๗	๖			๘๗.๐๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็ว	๒๕	๓๐	๕			๘๖.๖๗
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๒๕	๒๑	๙	๕		๘๒.๐๐
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๔	๒๕	๑๑			๘๔.๓๓
<b>รวม</b>						๘๕.๐๐
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๒๘	๒๐	๑๒			๘๕.๓๓
๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๒๑	๒๙	๑๐			๘๓.๖๗
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๒๕	๒๙	๖			๘๖.๓๓
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๓๐	๒๕	๕			๘๘.๓๓
<b>รวม</b>						๘๕.๙๒

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๓ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๗ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมาเป็นขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วยอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ รองลงมาเป็นการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๓ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๖.๖๗
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๐๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๕.๙๒
รวม ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๕๓

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้ง ๓ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแมต ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๓

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ ควรปรับปรุง

**ภาคผนวก**