



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขาม  
ตำบลโคกมะขาม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขาม ตำบลโคกมะขาม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**  
**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๐ คน**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๘	๔๘.๗๕
หญิง	๔๑	๕๑.๒๕
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๕
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๑๘	๒๒.๕
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๑๙	๒๓.๗๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๔	๑๗.๕
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๑๓.๗๕
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๖	๒๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๙	๓๖.๒๕
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๒	๒๗.๕
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๙	๑๑.๒๕
ปริญญาตรี	๑๕	๑๘.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๕
อื่นๆ	๓	๓.๗๕
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๕	๖.๒๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๕.๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๑๒.๕
รับจ้าง	๑๕	๑๘.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๘.๗๕
เกษตรกร	๖๙	๘๖.๒๕
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๘๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>	๑๔	๖๑	๓	-	-	๗๖.๒๕
๑.๑ การให้บริการ						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๕๗	๘	๓	-	๗๑.๒๕
<b>รวม</b>						๗๓.๗๕
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๘	๕๔	๑๗	-	๑	๖๗.๕๐
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๕๕	๑๔	-	๑	๖๘.๗๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๑	๖๐	๙	-	-	๗๕
<b>รวม</b>						๗๐.๔๒
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๑๓	๕๕	๑๒	-	-	๖๘.๗๕
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐	๖๒	๘	-	-	๗๗.๕๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๑	๕๙	๑๐	-	-	๗๓.๗๕
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๖๐	๔	-	-	๗๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓	๕๘	๘	๑	-	๗๒.๕๐
<b>รวม</b>						๗๓.๕๐
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๖	๕๘	๑๔	-	-	๗๒.๕๐
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๗	๖๒	๙	๑	-	๗๗.๕๐
<b>รวม</b>						๗๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๕	๖๑	๒	๑	-	๗๖.๒๕
<b>รวม</b>						๗๖.๒๕

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๕ และ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ และ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ รองลงมาเป็น ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๕ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ รองลงมา ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขาม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๓.๗๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๐.๔๒
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๓.๕๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๓.๑๖

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขามในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๖

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขาม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด  
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  
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก  รับราชการ  เอกชน/รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 รับจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  เกษตรกร  
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					

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 ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะขาม