



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง  
ตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### แบบสอบถามความพึงพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทองหรือหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

#### ส่วนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ชื่อผู้ขอรับบริการ.....ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง.....  
ที่อยู่ผู้ขอรับบริการ.....โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ.....

#### ส่วนที่ ๒: เรื่องขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- การใช้ Internet ตำบล
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับลงทะเบียนเงินเก็บแรกเกิด
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ
- การขอรับลงทะเบียนเงินเก็บแรกเกิด
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- การขอใบรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การขอรับลงทะเบียนเงินเก็บแรกเกิด
- อื่นๆ

#### ส่วนที่ ๓.แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๓.ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๔.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ					
๒.มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม					
๔.อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๔ ท่านคิดว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลร่อนทองควรปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร |
| <input type="checkbox"/> ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้แก่ประชาชน        | <input type="checkbox"/> ด้านบริการการรับชำระภาษี            |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....                       |  |

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ชื่อหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๑๐ คน**

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

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑.๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๒

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๕	๒	๓	-	-	๙๕.๔๕
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๑	๓	๖	-	-	๙๑.๑๘
<b>รวม</b>						
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๙๘	๙	๓	-	-	๘๙.๐๙
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐๓	๔	๓	-	-	๙๕.๔๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๙๖	๓๐	๔	-	-	๘๗.๒๗
<b>รวม</b>						๙.๖๐
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๖	๑๒	๒	-	-	๘๗.๒๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๙๗	๑๐	๓	-	-	๘๘.๑๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	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
<b>รวม</b>						๘๘.๓๖
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๐๓	๘	๑	-	-	๙๑.๑๘
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๙๙	๙	๒	-	-	๙๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๐๒	๗	๑	-	-	๙๒.๗๒
<b>รวม</b>						๙๒.๐๔
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๐๓	๕	๒	-	-	๙๓.๖๓

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ และ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ตามลำดับ

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

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

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
ชื่อหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๕

**\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ**

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

# ภาคผนวก





แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อำเภอสตึก 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 ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ</b>					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลร่องทอง