



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ  
อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลกระโพที่มารับบริการจำนวน ๓๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วย ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีจำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	มีจำนวน ๕ ข้อ
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีจำนวน ๘ ข้อ
ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	จำนวน ๓ ข้อ

**ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ ๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ ๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ ๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ ๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ดังนี้

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๐	๓๓.๐๐
หญิง	๒๐	๖๗.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๕	๑๗.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๕	๕๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๓๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๘	๖๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๐	๓๓.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ข้าราชการ	๒	๗.๐๐
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
เกษตรกร	๒๑	๗๐.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๗	๒๓.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๓๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ ๗๐.๐๐) รองลงมา ประเภทธุรกิจ (๗.๐๐)

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	พึงพอใจมาก (๔)	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย (๒)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๒๐	๖๗.๐๐	๑๐	๓๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๕๗.๐๐	๑๓	๔๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๖	๕๓.๐๐	๑๔	๔๗.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐	๓๓.๐๐	๒๐	๖๗.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๕๔.๐๐		๔๖.๐๐						

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	พึงพอใจมาก (๔)	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย (๒)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ ความสุภาพ กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อธยาศัยดี)	๒๐	๖๗.๐๐	๑๐	๓๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๕๓.๐๐</b>		<b>๔๗.๐๐</b>						

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	พึงพอใจมาก (๔)	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย (๒)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๑๓	๔๓	๑๗	๕๗.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ บริการ	๑๒	๔๐.๐๐	๑๘	๖๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความเพียงพอของ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๘	๖๐.๐๐	๑๒	๔๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๖ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๑๐	๓๓.๐๐	๒๐	๖๗.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๒๐	๖๗.๐๐	๑๐	๓๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๕๐.๐๐</b>		<b>๕๐.๐๐</b>						

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	ร้อยละ	พึงพอใจมาก (๔)	ร้อยละ	พึงพอใจปานกลาง (๓)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อย (๒)	ร้อยละ	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
๔.ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๗	๕๗.๐๐	๑๓	๔๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๑๕	๕๐.๐๐	๑๕	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๔	๔๗.๐๐	๑๖	๕๓.๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม		๕๑.๐๐		๔๙.๐๐						
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ร้อยละ		๕๒.๐๐		๔๘.๐๐						

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ ในภาพรวม รายด้าน ดังนี้

#### ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๔.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๔๖.๐๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

#### ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๗.๐๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

#### ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๐.๐๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

#### ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

- พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๐๐
- พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๐๐
- พึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๔.๐๐
- พึงพอใจน้อย ร้อยละ ๐.๐๐

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ โดยภาพรวมประชาชนพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ ร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับพึงพอใจมาก ระดับ ๔ ร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐ ระดับพึงพอใจน้อย ระดับ ๒ ร้อยละ ๐.๐๐ และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๕ อยู่ที่ ร้อยละ ๕๒.๐๐

### จุดเด่นของการให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

### ข้อเสนอแนะ

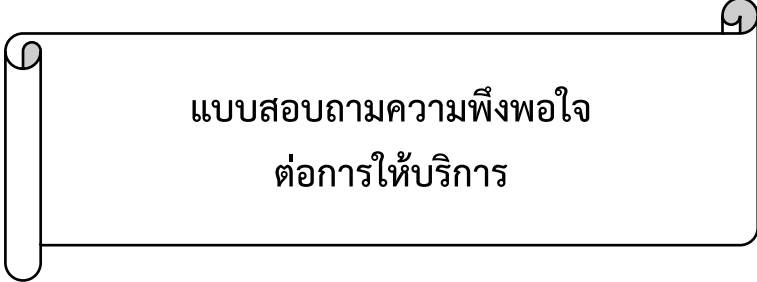
๑. สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒. เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

\*\*\*\*\*





แบบสอบถามความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์**  
 เดือน..... พ.ศ.....

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๐ - ๔๐ ปี  
 ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา  ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ  ๑) นักศึกษา  ๒) ข้าราชการ  
 ๓) พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  ๔) เกษตรกร  
 ๕) ธุรกิจส่วนตัว  ๖) อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
<b>๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
<b>๒.ด้านบุคลากรให้บริการ</b>					
๒.๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาศัยดี)					
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ข้อชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ					
๓.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๓.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๘ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (๕)	พึงพอใจมาก (๔)	พึงพอใจปานกลาง (๓)	พึงพอใจน้อย (๒)	พึงพอใจน้อยที่สุด (๑)
<b>๔.ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ</b>					
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

**ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

**ปัญหา**

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

**ข้อเสนอแนะ**

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....