

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 117 คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| 1. เพศ                               |               |        |          |
| ● ชาย                                | 48            | 41.03  |          |
| ● หญิง                               | 69            | 58.97  |          |
| 2. อายุ                              |               |        |          |
| ● ต่ำกว่า 20 ปี                      | 20            | 17.09  |          |
| ● 21 - 40 ปี                         | 42            | 35.90  |          |
| ● 41 - 60 ปี                         | 40            | 34.19  |          |
| ● 60 ปีขึ้นไป                        | 15            | 12.82  |          |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด               |               |        |          |
| ● ประถมศึกษา                         | 60            | 51.28  |          |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | 53            | 45.30  |          |
| ● ปริญญาตรี                          | 4             | 3.42   |          |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี                   | 0             | 0.00   |          |
| 4. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |               |        |          |
| ● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | 61            | 52.14  |          |
| ● ผู้ประกอบการ                       | 2             | 1.71   |          |
| ● ประชาชนผู้รับบริการ                | 49            | 41.88  |          |
| ● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | 3             | 2.56   |          |
| ● อื่นๆ โปรดระบุ   นักเรียน          | 2             | 1.71   |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.97 อยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.28 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.14

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |   |   | $\bar{x}$   | ร้อยละ       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|---|---|-------------|--------------|
|                                                                                                          | ⑤                    | ④  | ③  | ② | ① |             |              |
| <b>1. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                      |    |    |   |   |             |              |
| 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | 16                   | 72 | 23 | 6 | 0 | 3.84        | 76.75        |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | 17                   | 61 | 33 | 6 | 0 | 3.76        | 75.21        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                                                                         |                      |    |    |   |   | <b>3.80</b> | <b>75.98</b> |
| <b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |             |              |
| 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | 5                    | 66 | 46 | 0 | 0 | 3.65        | 73.00        |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | 7                    | 66 | 44 | 0 | 0 | 3.68        | 73.68        |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | 43                   | 68 | 6  | 0 | 0 | 4.32        | 86.32        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>3.88</b> | <b>77.66</b> |
| <b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |    |   |   |             |              |
| 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | 26                   | 65 | 26 | 0 | 0 | 4.00        | 80.00        |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | 29                   | 68 | 19 | 1 | 0 | 4.07        | 81.37        |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | 33                   | 67 | 17 | 0 | 0 | 4.14        | 82.74        |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 29                   | 69 | 18 | 1 | 0 | 4.08        | 81.54        |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | 29                   | 67 | 20 | 1 | 0 | 4.06        | 81.20        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>4.07</b> | <b>81.37</b> |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                      |    |    |   |   |             |              |
| 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | 26                   | 70 | 21 | 0 | 0 | 4.04        | 80.85        |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | 33                   | 69 | 15 | 0 | 0 | 4.15        | 83.08        |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | 28                   | 70 | 19 | 0 | 0 | 4.08        | 81.54        |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | 34                   | 72 | 11 | 0 | 0 | 4.20        | 83.93        |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |    |    |   |   | <b>4.12</b> | <b>82.35</b> |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                            | 25                   | 69 | 22 | 1 | 0 | 4.01        | 80.17        |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 76.75 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 86.32 รองลงมาเป็นการจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 73.68 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 82.74 รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 81.54 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 81.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.93 รองลงมาเป็นจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.08 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ 81.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.หนองบัว  
อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ      | ร้อยละ       |
|---------------------------------|--------------|
| 1. ด้านเวลา                     | 75.98        |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ      | 77.66        |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ      | 81.37        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก       | 82.35        |
| <b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b> | <b>79.34</b> |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **79.34**

(ลงชื่อ) ปิ่นดาว จันทร์สองศรี      ผู้รายงาน  
(นางสาวปิ่นดาว จันทร์สองศรี)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน