



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

สรุบบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง  
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	๘ ๑๒	๔๐ ๖๐	
๒. อายุ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑ -๔๐ ปี</li> <li>● ๔๐-๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>	๓ ๕ ๕ ๗	๑๕ ๒๕ ๒๕ ๓๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	๑๑ ๗ ๒ ๐	๕๕ ๓๕ ๑๐ ๐	
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ</li> </ul>	๒ ๒ ๑๖ ๐ ๐	๑๐ ๑๐ ๘๐ ๐ ๐	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๕	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๕	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก  
๓.๐๐-๓.๙๙ ดี  
๒.๐๐-๒.๙๙ พอใช้  
๑.๕๐-๑.๙๙ ควรปรับปรุง  
น้อยกว่า ๑.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑-๔๐ ปี  ๔๑-๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ผู้ประกอบการ  
 ประชาชนผู้รับบริการ  องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

บทสรุปการดำเนินการ

๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดย  
สำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จำนวน ๒๐ คน

๕. ปัญหาอุปสรรค

๕.๑ ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่มีความชัดเจน

๕.๒ ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อาจไม่  
เพียงพอต่อการให้บริการ

๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความสะดวก รวดเร็ว ความ  
ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับประชาชนที่ใช้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ทั้งหมด ๒๐ ชุด โดยตอบแบบสอบถามกลับมา ๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบ  
ประเมิน

ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ <input checked="" type="radio"/> ชาย <input checked="" type="radio"/> หญิง	๘ ๑๒	๔๐ ๖๐	
๒. อายุ <input checked="" type="radio"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี <input checked="" type="radio"/> ๒๑ -๔๐ ปี <input checked="" type="radio"/> ๔๐-๖๐ ปี <input checked="" type="radio"/> ๖๐ ปีขึ้นไป	๓ ๕ ๕ ๗	๑๕ ๒๕ ๒๕ ๓๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <input checked="" type="radio"/> ประถมศึกษา <input checked="" type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า <input checked="" type="radio"/> ปริญญาตรี <input checked="" type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑ ๗ ๒ ๐	๕๕ ๓๕ ๑๐ ๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔. สถานภาพของผู้รับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒	๑๐	
● ผู้ประกอบการ	๒	๑๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๑๖	๘๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ	หมายเหตุ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๕	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๙	๑	๐	๐	๐	๔.๙๕	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔.๙๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	
๓.๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔.๗๕	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔.๘๐	
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔.๘๕	

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก  
๓.๐๐-๓.๙๙ ดี  
๒.๐๐-๒.๙๙ พอใช้  
๑.๕๐-๑.๙๙ ควรปรับปรุง  
น้อยกว่า ๑.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง