



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จัดทำโดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว  
อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

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>	๕ ๑๕	๒๕.๐๐ ๗๕.๐๐	
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>	๑ ๓ ๗ ๙	๕.๐๐ ๑๕.๐๐ ๓๕.๐๐ ๔๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	๑๒ ๕ ๓ -	๖๐.๐๐ ๒๕.๐๐ ๑๕.๐๐ ๐.๐๐	
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>	๓ ๑ ๑๖ ๐ ๐	๑๕.๐๐ ๕.๐๐ ๘๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔	๙๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔	๙๗
<b>รวม</b>						<b>๔</b>	<b>๙๗.๕๐</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔	๙๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔	๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
<b>รวม</b>						<b>๔</b>	<b>๙๖.๐๐</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔	๙๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔	๙๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔	๙๔
<b>รวม</b>						<b>๔</b>	<b>๙๖.๒๐</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔	๙๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔	๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔	๙๔
<b>รวม</b>							<b>๙๔.๗๕</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ตามลำดับ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

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 อำเภอธัญญา จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

**บทสรุปการดำเนินการ**

**๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ**

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดย  
สำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓

**๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

**๓. วัตถุประสงค์**

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

**๔. กลุ่มเป้าหมาย**

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จำนวน ๒๐ คน

**๕. ปัญหาอุปสรรค**

๕.๑ ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่มีความชัดเจน

๕.๒ ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อาจไม่  
เพียงพอต่อการให้บริการ

**๖. สรุปแบบประเมินผล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความสะดวก รวดเร็ว ความ  
ตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับประชาชนที่มาใช้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ทั้งหมด ๒๐ ชุด โดยตอบแบบสอบถามกลับมา ๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบ  
ประเมิน

ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕	๒๕.๐๐	
● หญิง	๑๕	๗๕.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๕.๐๐	
● ๒๑ -๔๐ ปี	๓	๑๕.๐๐	
● ๔๐-๖๐ ปี	๗	๓๕.๐๐	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๔๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๑๒	๖๐.๐๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕	๒๕.๐๐	
● ปริญญาตรี	๓	๑๕.๐๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	

๔. สถานภาพของผู้รับบริการ			
<input checked="" type="radio"/> เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓	๑๕.๐๐	
<input checked="" type="radio"/> ผู้ประกอบการ	๑	๕.๐๐	
<input checked="" type="radio"/> ประชาชนผู้รับบริการ	๑๖	๘๐.๐๐	
<input checked="" type="radio"/> องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
<input checked="" type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					X̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>๑. ด้านเวลา</b>							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔	๙๘
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔	๙๗
<b>รวม</b>						<b>๔</b>	<b>๙๗.๕๐</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔	๙๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔	๙๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
<b>รวม</b>						<b>๔</b>	<b>๙๖.๐๐</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๘	๒	๐	๐	๐	๔	๙๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๗	๓	๐	๐	๐	๔	๙๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔	๙๔
<b>รวม</b>						<b>๔</b>	<b>๙๖.๒๐</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔	๙๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕	๕	๐	๐	๐	๔	๙๕
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๔	๖	๐	๐	๐	๔	๙๔
<b>รวม</b>							<b>๙๔.๗๕</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๑๖	๔	๐	๐	๐	๔	๙๖

## สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ