



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| ๑. เพศ                               |               |        |          |
| - ชาย                                | ๒๐            | ๔๐     |          |
| - หญิง                               | ๓๐            | ๖๐     |          |
| ๒. อายุ                              |               |        |          |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๐             | ๐      |          |
| - ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๒๑            | ๔๒     |          |
| - ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๒๕            | ๕๐     |          |
| - ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๔             | ๘      |          |
| ๓. ระดับการศึกษา                     |               |        |          |
| - ประถมศึกษา                         | ๒๓            | ๔๖     |          |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๒๒            | ๔๔     |          |
| - ปริญญาตรี                          | ๕             | ๑๐     |          |
| - สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๐             | ๐      |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |               |        |          |
| - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๓๙            | ๗๘     |          |
| - ผู้ประกอบการ                       | ๓             | ๖      |          |
| - ประชาชนผู้รับบริการ                | ๗             | ๑๔     |          |
| - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๐             | ๐      |          |
| - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน            | ๑             | ๒      |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และส่วนใหญ่มีสถานภาพของผู้รับบริการเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๘

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |   |   |   | $\bar{x}$ | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|---|---|---|-----------|--------|
|                                                                                                          | ⑤                    | ④  | ③ | ② | ① |           |        |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>                                                                                       |                      |    |   |   |   |           |        |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | ๑๘                   | ๒๙ | ๓ | ๐ | ๐ | ๔.๘๘      | ๙๗.๖   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | ๑๘                   | ๓๐ | ๒ | ๐ | ๐ | ๔.๓๒      | ๘๖.๔   |
| รวม                                                                                                      |                      |    |   |   |   | ๙.๒       | ๙๒     |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |   |   |   |           |        |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | ๒๒                   | ๒๔ | ๔ | ๐ | ๐ | ๔.๓๖      | ๘๗.๒   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | ๑๘                   | ๒๙ | ๓ | ๐ | ๐ | ๔.๓๐      | ๘๖.๐   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | ๑๖                   | ๓๒ | ๒ | ๐ | ๐ | ๔.๒๘      | ๘๕.๖   |
| รวม                                                                                                      |                      |    |   |   |   | ๑๒.๙๔     | ๘๖.๒๖  |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                        |                      |    |   |   |   |           |        |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | ๒๒                   | ๒๕ | ๓ | ๐ | ๐ | ๔.๓๘      | ๘๗.๖   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | ๒๕                   | ๒๔ | ๑ | ๐ | ๐ | ๔.๔๘      | ๘๙.๖   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | ๒๗                   | ๒๑ | ๒ | ๐ | ๐ | ๔.๕๐      | ๙๐.๐   |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๒๖                   | ๒๓ | ๑ | ๐ | ๐ | ๔.๕๐      | ๙๐.๐   |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | ๒๖                   | ๒๒ | ๒ | ๐ | ๐ | ๔.๔๘      | ๘๙.๖   |
| รวม                                                                                                      |                      |    |   |   |   | ๒๒.๓๔     | ๘๙.๖   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                      |    |   |   |   |           |        |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | ๑๙                   | ๒๖ | ๕ | ๐ | ๐ | ๔.๒๘      | ๘๕.๖   |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | ๒๓                   | ๒๓ | ๔ | ๐ | ๐ | ๔.๓๘      | ๘๗.๖   |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๒๒                   | ๒๕ | ๓ | ๐ | ๐ | ๔.๓๘      | ๘๗.๖   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | ๒๔                   | ๒๒ | ๔ | ๐ | ๐ | ๔.๔๐      | ๘๘.๐   |
| รวม                                                                                                      |                      |    |   |   |   | ๑๗.๔๔     | ๘๗.๒   |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด                                                | ๒๓                   | ๒๕ | ๒ | ๐ | ๐ | ๔.๔๒      | ๘๘.๔   |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒ รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ รองลงมา ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔