



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 40 ปี 3) 41 – 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ
- 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2) ประชาชนผู้รับบริการ
- 3) ข้าราชการ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

- หมายเหตุ**
- ระดับความพึงพอใจ
 - 5 ระดับดีมาก
 - 4 ระดับดี
 - 3 ระดับปานกลาง
 - 2 ระดับพอใช้
 - 1 ระดับต้องปรับปรุง

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ 2565**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	49.16	
● หญิง	61	50.83	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.66	
● 21 - 40 ปี	45	37.50	
● 41 - 60 ปี	40	33.33	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.50	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	50	41.66	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	60	50.00	
● ปริญญาตรี	10	8.33	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	60	50.00	
● ผู้ประกอบการ	0	0.00	
● ประชาชนผู้รับบริการ	58	48.33	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.66	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.83 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50.00

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	20	54	40	6	0	3.73	74.67
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	30	56	26	8	0	3.90	78.00
รวม						3.82	76.33
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8	60	44	8	0	3.57	71.33
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	12	57	36	15	0	3.55	71.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	25	51	38	6	0	3.79	75.83
รวม						3.64	72.72
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	15	74	29	2	0	3.85	77.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	20	74	24	2	0	3.93	78.67
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	24	52	38	6	0	3.78	75.67
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	25	66	29	0	0	3.97	79.33
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	30	44	43	3	0	3.84	76.83
รวม						3.88	77.50
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	20	69	29	2	0	3.89	77.83
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	30	68	20	2	0	4.05	81.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	26	50	38	6	0	3.80	76.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	40	60	20	0	0	4.17	88.39
รวม						3.98	79.54

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.00 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 74.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 75.83 รองลงเป็นมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.33 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 71.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 79.33 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 78.67 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 81.00 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 77.83 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของอบต.หนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	76.33
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	72.72
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	77.50
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79.54
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	76.52

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.52