

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
- ชาย	59	48.36	
- หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
- ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
- 21 – 40 ปี	47	38.52	
- 41 – 60 ปี	40	32.79	
- 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	56	45.90	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
- ปริญญาตรี	4	3.28	
- สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
- ผู้ประกอบการ	3	2.46	
- ประชาชนผู้รับบริการ	53	43.44	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
- อื่นๆ โปรดระบุ	2	1.64	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	5	4	3	2	1		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	30	43	46	3	0	3.82	76.40
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	47	35	33	7	0	4.00	80.00
<b>รวม</b>						<b>7.82</b>	<b>78.20</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	27	35	59	1	0	3.72	74.40
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	42	65	5	0	3.47	69.40
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	20	64	32	6	0	3.80	76.00
<b>รวม</b>						<b>10.99</b>	<b>73.27</b>
<b>3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	42	64	10	6	0	4.16	83.20
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	36	68	11	7	0	4.09	81.80
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	9	72	25	14	2	3.59	71.80
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์	24	79	36	3	0	4.26	85.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	48	19	0	0	4.05	81.00
<b>รวม</b>						<b>20.15</b>	<b>80.60</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	5	28	65	23	1	3.11	62.20
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	11	70	25	13	3	3.36	67.20
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	15	27	80	0	0	3.52	70.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33	52	19	0	0	3.82	76.40
<b>รวม</b>						<b>13.81</b>	<b>69.05</b>
<b>5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>	15	71	29	5	2	3.75	75.00

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านเวลา** ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 76.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.40 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 69.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาเป็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.20 และความความใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 70.40 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 67.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม** อยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

#### ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.พระพุทธ

#### อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	78.20
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73.27
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	80.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69.05
<b>รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>75.28</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล พระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 พบว่า **ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.28**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)
<b>1. เพศ</b>	
- ชาย	59
- หญิง	63
<b>2. อายุ</b>	
- ต่ำกว่า 20 ปี	20
- 21 – 40 ปี	47
- 41 – 60 ปี	40
- 60 ปีขึ้นไป	15
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	
- ประถมศึกษา	56
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62
- ปริญญาตรี	4
- สูงกว่าปริญญาตรี	0
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>	
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64
- ผู้ประกอบการ	3
- ประชาชนผู้รับบริการ	53
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0
- อื่นๆ	2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1.ด้านเวลา</b>					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	30	43	46	3	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	47	35	33	7	0
<b>2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	27	35	59	1	0

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	42	65	5	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	20	64	32	6	0
<b>3.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	42	64	10	6	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	36	68	11	7	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	9	72	25	14	2
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์	24	79	26	3	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	25	78	19	0	0
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	5	28	65	23	1
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	11	70	25	13	3
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	15	27	80	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	33	52	19	18	0
<b>5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	15	71	29	5	2

\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง