

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๑๒	๑๒.๐๐	
● หญิง	๘๘	๘๘.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๔	๕๔.๐๐	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๘	๒๘.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๗	๕๗.๐๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๖	๓๖.๐๐	
● ปริญญาตรี	๕	๕.๐๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๙	๗๙.๐๐	
● ผู้ประกอบการ	๘	๘.๐๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๔	๔.๐๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ รับจ้าง	๙	๙.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					x̄	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๙	๕๑	๒๔	๕	๑	๓.๘๒	๗๖.๔๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘	๔๗	๒๖	๖	๓	๓.๗๑	๗๔.๒๐
รวม						๗.๕๓	๗๕.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๒	๕๖	๒๓	๘	๑	๓.๗๐	๗๔.๐๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๘	๔๕	๓๐	๕	๒	๓.๗๒	๗๔.๔๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๒	๔๖	๒๖	๕	๒	๓.๘๔	๗๖.๘๐
รวม						๑๑.๒๘	๗๕.๐๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๒	๕๐	๒๒	๔	๒	๓.๘๖	๗๑.๒๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๔	๔๘	๒๓	๓	๒	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘	๕๔	๒๓	๒	๓	๓.๘๒	๗๖.๔๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๕	๔๘	๒๐	๔	๓	๓.๘๘	๗๗.๖๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๙	๔๐	๒๓	๔	๔	๓.๘๖	๗๗.๒๐
รวม						๑๙.๓๑	๗๖.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๙	๔๖	๑๘	๒	๕	๓.๙๒	๗๘.๔๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๓	๔๙	๒๕	๐	๓	๓.๘๙	๗๗.๘๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๑	๔๗	๑๗	๔	๑	๔.๐๓	๘๐.๖๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๗	๕๓	๑๖	๐	๔	๓.๙๙	๗๙.๘๐
รวม						๑๕.๘๓	๗๙.๑๕
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๘	๕๑	๑๔	๕	๒	๓.๙๘	๗๙.๖๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาเป็นการสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๖ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.นาบัว
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๕.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๕.๐๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๖.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๙.๑๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๖.๓๙

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๕๙ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๙