

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน<br>(คน)               | ร้อยละ                                     | หมายเหตุ |
|---|-----------------------------|--|----------|
| <b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>   | <br>๒๕<br>๗๕                | <br>๒๕.๐๐<br>๗๕.๐๐                         |          |
| <b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>   | <br>๐<br>๒๓<br>๔๑<br>๓๖     | <br>๐.๐๐<br>๒๓.๐๐<br>๔๑.๐๐<br>๓๖.๐๐        |          |
| <b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>   | <br>๓๖<br>๔๙<br>๑๕<br>๐     | <br>๓๖.๐๐<br>๔๙.๐๐<br>๑๕.๐๐<br>๐.๐๐        |          |
| <b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรดระบุ รับจ้าง</li> </ul> | <br>๗๕<br>๑๒<br>๘<br>๐<br>๕ | <br>๗๕.๐๐<br>๑๒.๐๐<br>๘.๐๐<br>๐.๐๐<br>๕.๐๐ |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ(คน) |    |    |    |   | x̄           | ร้อยละ       |
|--|----------------------|----|----|----|---|--------------|--------------|
|  | ⑤                    | ④  | ③  | ②  | ① |              |              |
| <b>๑. ด้านเวลา</b>   |                      |    |    |    |   |              |              |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด  | ๑๘                   | ๔๘ | ๒๕ | ๖  | ๓ | ๓.๖๘         | ๗๔.๔๐        |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ  | ๑๙                   | ๕๐ | ๒๒ | ๘  | ๑ | ๓.๗๒         | ๗๕.๖๐        |
| <b>รวม</b>   |                      |    |    |    |   | <b>๗.๔</b>   | <b>๗๕.๐๐</b> |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                      |    |    |    |   |              |              |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                | ๑๐                   | ๕๕ | ๒๙ | ๕  | ๑ | ๓.๖๕         | ๗๓.๖๐        |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้  | ๑๒                   | ๕๑ | ๓๐ | ๔  | ๓ | ๓.๖๓         | ๗๓.๐๐        |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน   | ๒๑                   | ๔๔ | ๒๘ | ๖  | ๑ | ๓.๗๔         | ๗๕.๖๐        |
| <b>รวม</b>   |                      |    |    |    |   | <b>๑๑.๐๒</b> | <b>๗๔.๐๗</b> |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  |                      |    |    |    |   |              |              |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ   | ๓๐                   | ๔๒ | ๒๒ | ๔  | ๒ | ๓.๙๒         | ๗๘.๘๐        |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ   | ๒๙                   | ๔๕ | ๒๕ | ๑  | ๐ | ๔.๐๓         | ๘๐.๔๐        |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น               | ๑๗                   | ๔๕ | ๒๓ | ๑๐ | ๕ | ๓.๕๑         | ๗๑.๘๐        |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๕                   | ๔๑ | ๓๑ | ๑๐ | ๓ | ๓.๔๗         | ๗๑.๐๐        |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ  | ๒๓                   | ๔๘ | ๒๕ | ๒  | ๒ | ๓.๘๘         | ๗๗.๖๐        |
| <b>รวม</b>   |                      |    |    |    |   | <b>๑๘.๘๑</b> | <b>๗๕.๙๒</b> |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                      |    |    |    |   |              |              |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ   | ๑๘                   | ๔๔ | ๓๐ | ๕  | ๓ | ๓.๖๖         | ๗๓.๘๐        |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก  | ๒๖                   | ๔๒ | ๒๖ | ๔  | ๒ | ๓.๘๔         | ๗๗.๒๐        |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                     | ๑๙                   | ๔๙ | ๒๔ | ๖  | ๒ | ๓.๗๓         | ๗๕.๔๐        |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ   | ๑๖                   | ๔๒ | ๓๑ | ๘  | ๓ | ๓.๕๔         | ๗๒.๐๐        |
| <b>รวม</b>   |                      |    |    |    |   | <b>๑๔.๗๗</b> | <b>๗๔.๖๐</b> |
| ๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด  | ๒๐                   | ๔๘ | ๓๐ | ๒  | ๐ | ๓.๘๖         | ๗๗.๒๐        |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ รองลงมาเป็นการตีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ รองลงมาเป็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของอบต.นาบัว  
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ      | ร้อยละ       |
|---------------------------------|--------------|
| ๑. ด้านเวลา                     | ๗๕           |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ      | ๗๔.๐๗        |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ      | ๗๕.๙๒        |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก       | ๗๔.๖๐        |
| <b>รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b> | <b>๗๔.๙๐</b> |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๐

### ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

#### **ปัญหา**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ จะเห็นว่าการให้บริการประชาชนจะมีปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

#### **อุปสรรค**

มีขั้นตอนการให้บริการที่มากหรือซับซ้อนเกินไป ไม่มีป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และไม่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่มารับบริการได้อย่างเพียงพอ

#### **ข้อเสนอแนะ**

จะต้องมีการลดขั้นตอนการให้บริการและลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ต้องแสดงป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการในแต่ละครั้ง