สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๓๓	๓๓.๐๐	
● หญิง	๖๗	๖๗.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗.๐๐	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๖๔.๐๐	
● ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๒๕.๐๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๓๘	๓๘.๐๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๒	๔๒.๐๐	
● ปริญญาตรี	๑๘	๑๘.๐๐	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๕	๕๕.๐๐	
● ผู้ประกอบการ	๓๑	๓๑.๐๐	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๑๒	๑๒.๐๐	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	๒.๐๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๐	๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๒๕	๓๕	๒๕	๐	๓.๓๐	๖๖.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๕๔	๒๑	๒๕	๐	๓.๒๙	๖๕.๘๐
รวม						**๖.๕๙**	**๖๕.๙๐**
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔๑	๓๒	๒๒	๐	๓.๒๙	๖๕.๙๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒	๖๕	๓๓	๐	๐	๓.๖๙	๖๕.๘๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕	๙๐	๕	๐	๐	๒.๙๕	๗๓.๘๐
รวม						**๔.๐๐**	**๘๐.๐๐**
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๐	๑๔	๗๗	๙	๐	๓.๐๕	๖๑.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔	๘๔	๑๒	๐	๐	๓.๙๒	๗๘.๔๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๘	๗๒	๑๐	๐	๐	๓.๐๘	๘๑.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๕	๕	๐	๐	๐	๓.๙๕	๙๙.๐๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒	๘๔	๗	๗	๐	๒.๘๑	๗๖.๒๐
รวม						**๑๙.๘๑**	**๗๙.๒๔**
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๐	๙๔	๖	๐	๐	๓.๙๔	๗๘.๘๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๐	๗๐	๒๗	๓	๐	๓.๖๗	๗๓.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๐	๗๙	๒๑	๐	๐	๓.๗๙	๗๕.๘๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖	๖๙	๑๔	๑๑	๐	๓.๗๐	๗๔.๐๐
รวม						**๑๕.๑**	**๗๕.๕๐**
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการใน<u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	๔	๗๖	๑๒	๘	๐	๓.๗๖	๗๕.๒๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านเวลา</u>** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>** ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙๐ รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการ

ให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ลองลงมา ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์
คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๖๕.๙๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๙.๒๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๕.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**๗๕.๑๖**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลำนางรอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๖