

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำดวน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
 มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑,๔๗๘ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ	๑) ชาย	จำนวน ๗๓๘ คน	๒) หญิง	จำนวน ๗๔๐ คน
๒. อายุ	๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน - คน	๒) ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๐๗ คน
	๓) ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๘๓๙ คน	๔) ๖๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๕๓๒ คน
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด	๑) ประถมศึกษา			จำนวน ๑,๐๓๒ คน
	๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า			จำนวน ๓๙๙ คน
	๓) ปริญญาตรี			จำนวน ๔๔ คน
	๔) สูงกว่าปริญญาตรี			จำนวน ๓ คน
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ	๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร			จำนวน ๘๑๒ คน
	๒) ผู้ประกอบการ			จำนวน ๑๘๖ คน
	๓) ประชาชนผู้รับบริการ			จำนวน ๔๗๙ คน
	๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน			จำนวน - คน
	๕) อื่นๆ โพรตระบุ รับราชการ			จำนวน ๑ คน
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ	๑) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ			จำนวน ๘๗ คน
	๒) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ			จำนวน - คน
	๓) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์			จำนวน - คน
	๔) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า			จำนวน - คน
	๕) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก			จำนวน ๗ คน
	๖) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ			จำนวน ๗๖ คน
	๗) การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร			จำนวน ๙๘ คน
	๘) บรรเทาสาธารณภัย			จำนวน - คน
	๙) การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน			จำนวน ๑๖๖ คน
	๑๐) การชำระภาษีป้าย			จำนวน ๒๙ คน
	๑๑) การชำระภาษีบำรุงท้องที่			จำนวน ๙๘๙ คน
	๑๒) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร			จำนวน ๒๐ คน
	๑๓) การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน			จำนวน ๓ คน
	๑๔) การออกแบบอาคาร			จำนวน - คน
	๑๕) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ			จำนวน ๑ คน
	๑๖) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน			จำนวน ๒ คน

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๗๓๘	๔๙.๙๐
หญิง	๗๔๐	๕๐.๑๐
รวม	๑,๔๗๘	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๐๗	๗.๒๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๓๙	๕๖.๘๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๓๒	๓๖.๐๐
รวม	๑,๔๗๘	๑๐๐
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑,๐๓๒	๖๙.๘๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๙๙	๒๗.๐๐
ปริญญาตรี	๔๔	๓.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๒๐
รวม	๑,๔๗๘	๑๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๘๑๒	๕๔.๙๐
ผู้ประกอบการ	๑๘๖	๑๒.๖๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๗๙	๓๒.๔๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐
อื่นๆ โปรตระบุ รัฐบาล	๑	๐.๑๐
รวม	๑,๔๗๘	๑๐๐
<b>๕. เรื่องที่ขอรับบริการ</b>		
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘๗	๕.๙๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	๐	๐.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๐	๐.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๗	๐.๕๐
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๗๖	๕.๑๐
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๙๘	๖.๖๐
บรรเทาสาธารณภัย	๐	๐.๐๐
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๖๖	๑๑.๒๐
การชำระภาษีป้าย	๒๙	๒.๐๐
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๙๘๙	๖๖.๙๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๐	๑.๔๐
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๓	๐.๒๐
การออกแบบอาคาร	๑๙	๑.๓๐
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๑	๐.๑๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒	๐.๑๐
รวม	๑,๔๗๘	๑๐๐

## อภิปรายผล

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๔๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๐.๑๐ และเป็นเพศชาย ๗๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๙๐ ตามลำดับ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ รองลงมาอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๓๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๖.๐๐ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐ ตามลำดับ ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑,๐๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐ รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๓๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐ ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/องค์กรการเกษตร จำนวน ๘๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๐ รองลงมาเป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๐ เป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๐ และอาชีพอื่น ๆ (รับราชการ) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐ เรื่องที่ขอรับบริการมากที่สุดคือ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๙๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๐ รองลงมาคือ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐ การชำระภาษีป้าย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรค ไข้เลือดออก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐.๒๐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐ และการขอข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๑๖	๖๒๖	๖๙๑	๒๔	๒๑	๙๗.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗๕	๕๖๑	๗๔๒	๐	๐	๑๐๐.๐๐
รวม						๙๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๓๙	๓๐๖	๔๒๓	๒๑๐	๐	๘๕.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๔๔	๖๖๖	๑๖๘	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑,๑๘๐	๒๓๕	๖๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
รวม						๙๕.๒๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๙๔	๕๐๔	๘๘๐	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๔๗	๘๘๒	๑๔๗	๒	๐	๙๙.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๑๕	๙๓๐	๒๓๓	๐	๐	๑๐๐.๐๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๖๘	๓๔๑	๕๒๘	๒๔๑	๐	๘๓.๗๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๙๓	๒๘๕	๑๘๗	๑๓	๐	๙๙.๒๐
รวม						๙๖.๕๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๓๐	๓๘๖	๔๙๕	๑๖๗	๐	๘๘.๗๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๙๔	๕๑๕	๓๒๑	๔๘	๐	๙๖.๗๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔๖๒	๔๕๒	๕๕๓	๑๑	๐	๙๙.๓๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๕๓	๕๗๐	๔๓๒	๒๒๓	๐	๘๔.๙๐
รวม						๙๒.๔๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓๔๕	๔๕๓	๔๙๕	๑๘๕	๐	๘๗.๔๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ

๑. ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ตามลำดับ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ตามลำดับ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการและความรู้ความสามารถในการ

ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๐ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๐ รองลงมาเป็นจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๐ ตามลำดับ

๕. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.ลำดวน  
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๘.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๒๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๖.๕๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๔๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๖๘

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลำดวนในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๘

กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเวลา			
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๕๔	๐.๗๒๔	มาก
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๖๒	๐.๖๘๘	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๗๙	๑.๐๘๕	มาก
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๓๒	๐.๖๖๘	มาก
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๗๖	๐.๕๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๔๗	๐.๖๑๔	มาก
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๐	๐.๖๐๖	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๐๖	๐.๖๐๗	มาก
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓.๕๗	๑.๐๓๕	มาก
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๓	๐.๗๔๕	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓.๗๓	๑.๐๐๓	มาก
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๑๒	๐.๘๕๗	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓.๙๒	๐.๘๔๓	มาก
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓.๕๘	๐.๙๔๓	มาก
๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๓. ๖๕	๐.๙๗๓	มาก

อภิปรายผล

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ ( $\bar{X} = ๓.๖๕$ ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ ( $\bar{X} = ๔.๗๖$ )

ลำดับที่ ๒ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ )

ลำดับที่ ๓ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ ( $\bar{X} = ๔.๓๒$ )

ลำดับที่ ๔ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ ( $\bar{X} = ๔.๒๐$ )

ลำดับที่ ๕ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ ( $\bar{X} = ๔.๑๒$ )

ลำดับที่ ๖ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ ( $\bar{X} = ๔.๐๖$ )

ลำดับที่ ๗ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ ( $\bar{X} = ๓.๙๒$ )

ลำดับที่ ๘ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อ ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ( $\bar{X} = ๓.๗๙$ )

ลำดับที่ ๙ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ ( $\bar{X} = ๓.๗๓$ )

ลำดับที่ ๑๐ ความพึงพอใจด้านเวลา ข้อ ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ ( $\bar{X} = ๓.๖๒$ )

ลำดับที่ ๑๑ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ( $\bar{X} = ๓.๕๘$ )

ลำดับที่ ๑๒ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ ( $\bar{X} = ๓.๕๗$ )

ลำดับที่ ๑๓ ความพึงพอใจด้านเวลา ข้อ ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ ( $\bar{X} = ๓.๕๔$ )

ลำดับที่ ๑๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ ( $\bar{X} = ๓.๔๗$ )

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ -



(นางสาวมาลี ผลไม้)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1478	1	5	3.54	.724
ความรวดเร็วในการให้บริการ	1478	3	5	3.62	.688
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1478	2	5	3.79	1.085
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1478	3	5	4.32	.668
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	1478	3	5	4.76	.520
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	1478	3	5	3.47	.614
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	1478	2	5	4.20	.606
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1478	3	5	4.06	.607
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	1478	2	5	3.57	1.035
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1478	2	5	4.53	.745
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1478	2	5	3.73	1.003
จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	1478	2	5	4.12	.857
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	1478	2	5	3.92	.843
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	1478	2	5	3.58	.943
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	1478	2	5	3.65	.973
Valid N (listwise)	1478				



### Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	เรื่องที่ชอบรับบริการ
N	Valid	1478	1478	1478	1478	1478
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1.50	3.29	1.34	1.78	9.64
	Median	2.00	3.00	1.00	1.00	11.00
	Std. Deviation	.500	.592	.543	.911	2.665

### Statistics

		การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ความรวดเร็วในการให้บริการ	การตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
N	Valid	1478	1478	1478	1478
	Missing	0	0	0	0
	Mean	3.54	3.62	3.79	4.32
	Median	4.00	3.00	4.00	4.00
	Std. Deviation	.724	.688	1.085	.668

### Statistics

		การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น
N	Valid	1478	1478	1478	1478
	Missing	0	0	0	0
	Mean	4.76	3.47	4.20	4.06
	Median	5.00	3.00	4.00	4.00
	Std. Deviation	.520	.614	.606	.607

### Statistics

		ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
N	Valid	1478	1478	1478	1478
	Missing	0	0	0	0
	Mean	3.57	4.53	3.73	4.12
	Median	3.00	5.00	4.00	4.00
	Std. Deviation	1.035	.745	1.003	.857

### Statistics

		ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด
N	Valid	1478	1478	1478
	Missing	0	0	0
	Mean	3.92	3.58	3.65
	Median	4.00	4.00	4.00
	Std. Deviation	.843	.943	.973

### Frequency Table

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	738	49.9	49.9	49.9
หญิง	740	50.1	50.1	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

## อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-40 ปี	107	7.2	7.2	7.2
41-60 ปี	839	56.8	56.8	64.0
60 ปีขึ้นไป	532	36.0	36.0	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

## ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	1032	69.8	69.8	69.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	399	27.0	27.0	96.8
ปริญญาตรี	44	3.0	3.0	99.8
สูงกว่าปริญญาตรี	3	.2	.2	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

## อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เกษตรกร/องค์กรการเกษตร	812	54.9	54.9	54.9
ผู้ประกอบการ	186	12.6	12.6	67.5
ประชาชนผู้รับบริการ	479	32.4	32.4	99.9
อื่น ๆ โปรดระบุ	1	.1	.1	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

เรื่องที่ยอมรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	87	5.9	5.9	5.9
การฉีดวัคซีนสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้วัดคอกอก	7	.5	.5	6.4
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	76	5.1	5.1	11.5
การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	98	6.6	6.6	18.1
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	166	11.2	11.2	29.4
การชำระภาษีป้าย	29	2.0	2.0	31.3
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	989	66.9	66.9	98.2
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	20	1.4	1.4	99.6
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	3	.2	.2	99.8
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	1	.1	.1	99.9
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2	.1	.1	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	21	1.4	1.4	1.4
น้อย	24	1.6	1.6	3.0
ปานกลาง	691	46.8	46.8	49.8
มาก	626	42.4	42.4	92.2
มากที่สุด	116	7.8	7.8	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความรวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	742	50.2	50.2	50.2
มาก	561	38.0	38.0	88.2
มากที่สุด	175	11.8	11.8	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	210	14.2	14.2	14.2
ปานกลาง	423	28.6	28.6	42.8
มาก	306	20.7	20.7	63.5
มากที่สุด	539	36.5	36.5	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	168	11.4	11.4	11.4
มาก	666	45.1	45.1	56.4
มากที่สุด	644	43.6	43.6	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	63	4.3	4.3	4.3
มาก	235	15.9	15.9	20.2
มากที่สุด	1180	79.8	79.8	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	880	59.5	59.5	59.5
มาก	504	34.1	34.1	93.6
มากที่สุด	94	6.4	6.4	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	2	.1	.1	.1
ปานกลาง	147	9.9	9.9	10.1
มาก	882	59.7	59.7	69.8
มากที่สุด	447	30.2	30.2	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ที่แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	233	15.8	15.8	15.8
มาก	930	62.9	62.9	78.7
มากที่สุด	315	21.3	21.3	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์  
ในทางมิชอบ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	241	16.3	16.3	16.3
ปานกลาง	528	35.7	35.7	52.0
มาก	341	23.1	23.1	75.1
มากที่สุด	368	24.9	24.9	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	13	.9	.9	.9
ปานกลาง	187	12.7	12.7	13.5
มาก	285	19.3	19.3	32.8
มากที่สุด	993	67.2	67.2	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์รับออกจุดบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	167	11.3	11.3	11.3
ปานกลาง	495	33.5	33.5	44.8
มาก	386	26.1	26.1	70.9
มากที่สุด	430	29.1	29.1	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	48	3.2	3.2	3.2
ปานกลาง	321	21.7	21.7	25.0
มาก	515	34.8	34.8	59.8
มากที่สุด	594	40.2	40.2	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	11	.7	.7	.7
ปานกลาง	553	37.4	37.4	38.2
มาก	452	30.6	30.6	68.7
มากที่สุด	462	31.3	31.3	100.0
Total	1478	100.0	100.0	



ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	223	15.1	15.1	15.1
ปานกลาง	432	29.2	29.2	44.3
มาก	570	38.6	38.6	82.9
มากที่สุด	253	17.1	17.1	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อย	185	12.5	12.5	12.5
ปานกลาง	495	33.5	33.5	46.0
มาก	453	30.6	30.6	76.7
มากที่สุด	345	23.3	23.3	100.0
Total	1478	100.0	100.0	

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ  
 ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  
 ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
 ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....
๕. เรื่องที่ขอรับบริการ  
 ๑) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
 ๒) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ  
 ๓) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์  
 ๔) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า  
 ๕) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก  
 ๖) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
 ๗) การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร  
 ๘) บรรเทาสาธารณภัย  
 ๙) การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
 ๑๐) การชำระภาษีป้าย  
 ๑๑) การชำระภาษีบำรุงท้องที่  
 ๑๒) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
 ๑๓) การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน  
 ๑๔) การออกแบบอาคาร  
 ๑๕) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ  
 ๑๖) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

- 5 ระดับมากที่สุด
- 4 ระดับมาก
- 3 ระดับปานกลาง
- 2 ระดับน้อย
- 1 ระดับน้อยที่สุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้