



**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอนาทม จังหวัดนครศรีธรรมราช**  
**ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	57	46.72	
● หญิง	65	53.27	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	18	14.75	
● 21 - 40 ปี	49	40.16	
● 41 - 60 ปี	46	37.70	
● 60 ปีขึ้นไป	9	7.38	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	53	43.44	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	48	39.34	
● ปริญญาตรี	15	12.29	
● สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.92	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	39	31.97	
● ผู้ประกอบการ	32	26.23	
● ประชาชนผู้รับบริการ	47	38.52	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	4	3.28	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	-	-	

**สรุป**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.27 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.44 และสถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็น ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 38.52

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{X}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	50	60	16			4.41	88.20
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	60	21			4.20	84
<b>รวม</b>						<b>8.61</b>	<b>86.10</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	42	52	27			4.09	81.80
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	46	53	23			4.19	83.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	37	60	25			4.10	82
<b>รวม</b>						<b>12.38</b>	<b>82.53</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	40	45	37			4.02	80.40
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	58	40	25			4.30	86
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	49	55	18			4.25	85
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	40	59	23			4.14	82.8
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	59	40	23			4.29	85.80
<b>รวม</b>						<b>21</b>	<b>84</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	52	42	28			4.20	84
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	40	53	29			4.09	81.80
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือวารสารต่างๆ ฯลฯ	55	40	27			4.23	84.60
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	58	35	29			4.24	84.80
<b>รวม</b>						<b>16.76</b>	<b>83.80</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	50	40	32			4.15	83

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 88.20 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 82 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกกรณีโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 85.80 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือวารสารต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 84.60 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 5 (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.โพธิ์ทอง

อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

* หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ	หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
5 ระดับดีมาก	1. ด้านเวลา	86.10
4 ระดับดี	2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	82.53
3 ระดับปานกลาง	3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	84
2 ระดับพอใช้	4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.80
1 ระดับต้องปรับปรุง	รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	84.11

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.11

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นายสามารถ ยี่ส้า)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวชนิตาภา บุญล้อม)

นิติกรชำนาญการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวอมรรรัตน์ สุลาการ)

ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

