



**สรุปผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลชะอวยกา  
ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๖๕**

**สำนักปลัด อบต.  
องค์การบริหารส่วนตำบลชะอวยกา  
ตำบลชะอวยกา อำเภอชะอำ  
จังหวัดบุรีรัมย์**



**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ตำบลช่อผกา อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๒๓๖	๕๙.๐๐
หญิง	๑๖๔	๔๑.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๖	๖.๕๐
อายุ ๓๐-๔๐ ปี	๔๓	๑๐.๗๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๙๒	๔๘.๐๐
อายุมากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๓๙	๓๔.๗๕
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๓๐	๕๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๖	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๕	๑๓.๗๕
อนุปริญญา/ปวส.	๒๕	๖.๒๕
ปริญญาตรี	๑๔	๓.๕๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร/ประมง	๑๙๕	๔๘.๗๕
รับจ้างทั่วไป	๑๑๐	๒๗.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๐	๑๒.๕๐
อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	๔๕	๑๑.๒๕

จากตารางที่ ๑ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕

## ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ ๒ แสดงคะแนนรวม ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

รายการแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑.๑ ขั้นตอนไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มาก
๑.๒ มีความถูกต้องเร็วในการให้บริการ	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๑.๓ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๘</b>	<b>๘๗.๖๔</b>	<b>มาก</b>
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
๒.๑ ช่องทางสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก
๒.๒ ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒.๓ ช่องทางมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๙๑.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
๓.๑ ความเหมาะสมของการแต่งกาย	๔.๔๖	๘๙.๒๐	มาก
๓.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มาก
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ฯลฯ	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>๘๙.๗๖</b>	<b>มาก</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๔.๑ จัดพื้นที่บริการพิเศษ เช่น สัญญาณ wifi โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๘	๘๙.๖๐	มาก
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๙๒.๒๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘ มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๖ และมีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๔ ตามลำดับ

ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน  
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๗.๖๔
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๔๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๘๙.๗๖
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๒๔
คิดเป็นร้อยละ	๙๐.๔๐

จากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๔

# ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๓๐ ปี  ๓๐ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี
๔. อาชีพ  เกษตรกรรม/ประมง  รับจ้างทั่วไป  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 อื่นๆ เช่น ลูกจ้าง

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
๑.๒ มีความถูกต้องเร็วในการให้บริการ					
๑.๓ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ ช่องทางสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๒.๒ ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ					
๒.๓ ช่องทางมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมของการแต่งกาย					
๓.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้					

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ จัดพื้นที่บริการพิเศษ เช่น สัญญาณ wifi โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๔.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา