



สรุปผล
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขววง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จัดทำโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนขววง
อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ โทร ๐ ๔๔-๖๖๖๔๗๕



สรุปผล
แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนชวาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จัดทำโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนชวาง
อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ โทร ๐ ๔๔-๖๖๖๔๗๕

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง
ปีงบประมาณที่ผ่านมา (๒๕๖๕)
โดยสำรวจ ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการและตอบแบบสอบถามการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง จำนวน ๑๐๐ คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ๑.๑ เพศ
- ๑.๒ อายุ
- ๑.๓ ระดับการศึกษา
- ๑.๔ อาชีพ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง

- ๒.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- ๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- ๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
- ๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ๒.๕ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเหมาะสมการนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์เกณฑ์การให้คะแนน
พิจารณา ดังนี้

เกณฑ์การวัดผล

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	๕	คะแนน ร้อยละ ๘๑ - ๑๐๐
ความพึงพอใจมาก	ให้	๔	คะแนน ร้อยละ ๖๖ - ๘๐
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้	๓	คะแนน ร้อยละ ๕๐ - ๖๕
ความพึงพอใจน้อย	ให้	๒	คะแนน ร้อยละ ๔๔

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป spss

๑. วิเคราะห์รายละเอียด ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของท่านต่อความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โนนขวาง ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ
พ.ศ.๒๕๔๐
๒. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเหมาะสมการนำเสนอข่าว
ประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๐	๓๐.๐๐
หญิง	๗๐	๗๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าประเภท ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ประเภท (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๓๐	๒๐	๒๐.๐๐
๓๑ - ๔๐	๒๒	๒๒.๐๐
๔๑ - ๕๐	๒๐	๒๐.๐๐
๕๑ - ๖๐	๒๐	๒๐.๐๐
๖๑ - ๗๐	๑๐	๑๐.๐๐
๗๐ ปีขึ้นไป	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒

พบว่า ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และรองลงมาเท่ากันคือ อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๐ คน เป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และอายุ ๖๑ - ๗๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอายุ ๗๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๐	๓๐.๐๐
มัธยมต้น	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมปลาย	๑๐	๑๐.๐๐
ปวช/ปวส/อนุปริญญา	๒๐	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๒๐	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และรองลงมาเท่ากันคือ มัธยมต้น จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ปวช/ปวส/ฯ จำนวน ๒๐ คน เป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และมัธยมปลาย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๔๒	๔๒.๐๐
รับจ้าง	๒๐	๒๐.๐๐
ค้าขาย	๑๐	๑๐.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๘	๘.๐๐
ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ	๒๐	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ และรองลงมารับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน ๒๐ คน เป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และค้าขาย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของท่านต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๒ (๙๒.๐๐%)	๘ (๘.๐๐%)	๐	๐	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๗ (๙๗.๐๐%)	๓ (๓.๐๐%)	๐	๐	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๘๗ (๘๗.๐๐%)	๑๓ (๑๓.๐๐%)	๐	๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๘๘ (๘๘.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๒ (๒.๐๐%)	๐	มากที่สุด
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๐ (๙๐.๐๐%)	๑๐ (๑๐.๐๐%)	๐	๐	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในเรื่องอื่นๆ ภาพรวมทั้งสิ้น	๙๐.๘๐%				มากที่สุด

จากตอนที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน

๑. .เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- มีการพัฒนาระบบให้ทันสมัย
- ติดป้ายและห้องสถานที่ให้ชัดเจน

สรุป

ในการให้บริการข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๐๐ คน จากการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด



แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๑๕ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี
 ๕๑ - ๖๐ ปี ๗๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลาย
 ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง ค้าขาย
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ว่างงาน/ไม่ประกอบอาชีพ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนขวาง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง				
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
๕.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

