



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำสร้าง อำเภอกุตุชุม จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำสร้าง
อำเภอกุตุชุม จังหวัดยโสธร

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ ชาย หญิง	 ๑๔๔ ๑๕๖	 ๔๘.๐๐ ๕๒.๐๐
๒. อายุ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี อายุ ๒๐-๓๐ ปี อายุ ๓๑-๔๐ ปี อายุ ๔๑-๕๐ ปี อายุ ๕๑-๖๐ ปี อายุมากกว่า ๖๐ ปี	 ๗ ๙๕ ๗๒ ๔๘ ๓๓ ๔๕	 ๒.๓๓ ๓๑.๖๗ ๒๔.๐๐ ๑๖.๐๐ ๑๑.๐๐ ๑๕.๐๐
๓. การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า อนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ	 ๔๘ ๘๑ ๔๗ ๒๔ ๐ ๐	 ๔๙.๓๓ ๒๗.๐๐ ๑๕.๖๗ ๘.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก รับราชการ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร อื่น ๆ	 ๓๑ ๕๘ ๑๔ ๓๑ ๒๘ ๑๓๘ ๐	 ๑๐.๓๓ ๑๙.๓๓ ๔.๖๗ ๑๐.๓๓ ๙.๓๓ ๔๖.๐๐ ๐.๐๐

สรุป

ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๓ และส่วนใหญ่อาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ	๒๙๓ (๙๗.๖๗)	๔ (๑.๓๓)	๓ (๑.๐๐)		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘๘ (๙๖.๐๐)	๑๒ (๔.๐๐)			
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๒๙๑ (๙๗.๐๐)	๖ (๒.๐๐)	๓ (๑.๐๐)		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๙๒ (๙๗.๓๓)	๖ (๒.๐๐)	๒ (๐.๖๗)		
๒.๓ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒๙๙ (๙๙.๖๗)	๑ (๐.๓๓)			
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๒๙๔ (๙๘.๐๐)	๖ (๒.๐๐)			
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	๒๙๖ (๙๘.๖๗)	๔ (๑.๓๓)			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๙๐ (๙๖.๖๗)	๗ (๒.๓๓)	๓ (๑.๐๐)		
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๙๕ (๙๘.๓๓)	๓ (๑.๐๐)	๒ (๐.๖๗)		
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐๐ (๑๐๐.๐๐)				
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ	๒๙๕ (๙๘.๓๓)	๕ (๑.๖๗)			
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๒๙๖ (๙๘.๖๗)	๔ (๑.๓๓)			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรับรอง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๘๖ (๙๕.๓๓)	๑๔ (๔.๖๗)			
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๙๐ (๙๖.๖๗)	๑๐ (๓.๓๓)			

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๗ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๗ รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องการให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ ตามด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และลำดับสุดท้ายคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่อง จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรับรอง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ ๙๖.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๖.๘๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๗.๔๔
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๘.๓๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗.๘๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๗.๖๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลค่าน้ำสร้าง ในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำสร้าง อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

ขอชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี ☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
๔. อาชีพหลัก
☐ รับราชการ ☐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามล าดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อน ต้องได้รับการบริการก่อน					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำน้ำสร้าง