



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โทร. ๐๔๒-๗๐๔-๗๓๘

ที่ สน ๗๖๒๐๑ / ๗๗๒

วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้หน่วยงาน ดำเนินการจัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในรอบปี พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๕) ผลปรากฏดังนี้

- ผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จำนวน ๓๙๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๘ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๙๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๑๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๕ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๗๗ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบเสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอุไรวรรณ พันธุงศา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นางสาวพรทิ ระหงษา)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ค้อใต้

(นางสุพัตรา สีตามาศย์)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

(นายสุขุม สิงห์เสนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

.....

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุชุม สิงห์เสนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
ประจำปี ๒๕๖๕

 กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจค่ะ
Please rate satisfaction

5  ดีมาก

4  ดี

3  พอใช้

2  น้อย

1  น้อยมาก

ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ
Thank You

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๑๕๒	๓๘.๙๗	
● หญิง	๒๓๘	๖๑.๐๓	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๒	๕.๖๔	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๗๘	๒๐.๐๐	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๑๖	๒๙.๗๔	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗๔	๔๔.๖๒	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๑๕๒	๓๘.๙๗	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๑๘๔	๔๗.๑๘	
● ปริญญาตรี	๔๕	๑๑.๕๔	
● สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๒.๓๑	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๙๒	๔๙.๒๓	
● ผู้ประกอบการ	๒๐	๕.๑๒	
● ประชาชนผู้รับบริการ	๑๗๔	๔๔.๖๒	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐.๐๐	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๔	๑.๐๓	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๘ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จำนวน ๓๙๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	๙
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๘
การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๗๙
การชำระภาษีป้าย	๓๘
การบริการด้านพัสดุ การขอยืมครุภัณฑ์	๒๕
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑
การลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๗
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๑๕
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
การบริการด้านสาธารณสุขโรค บริการส่งน้ำอุปโภค-บริโภค	๑๙
การบริการด้านสาธารณสุข บริการดับเพลิง	๒
อื่นๆ..... -การขอใช้รถกระบะเข้า	๕
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๘๗.๑๓	๔.๓๖
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๗๗	๔.๐๙
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๘.๘๕	๔.๔๔
ภาพรวม	๘๕.๙๑	๔.๓๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๙๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีความ

พึงพอใจร้อยละ ๘๗.๑๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๗๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๘๕

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

๑.๑เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙๒	๑๗๓	๒๕	-	-
ร้อยละ	๔๙.๒๓	๔๔.๓๕	๖.๔๑	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๒๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๔๔.๓๕ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๖.๔๑ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๖๓	๑๘๓	๔๔	-	-
ร้อยละ	๔๑.๗๙	๔๖.๙๓	๑๑.๒๘	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๑.๗๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๔๖.๙๓ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๑.๒๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙๒	๑๒๘	๗๐	-	-
ร้อยละ	๔๙.๒๓	๓๒.๘๒	๑๗.๙๕	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๙.๒๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๓๒.๘๒ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๗.๙๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙๘	๑๔๒	๕๐	-	-
ร้อยละ	๕๐.๗๗	๓๖.๔๑	๑๒.๘๒	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๗๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๓๖.๔๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๒.๘๒ มี พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙๐	๒๑๐	๕๐	๔๐	-
ร้อยละ	๒๓.๐๘	๕๓.๘๕	๑๒.๘๒	๑๐.๒๕	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๘๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๐๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๘๒ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๐.๒๕ มีความพึงพอใจน้อย

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๐	๒๑๑	๕๗	๕๒	-
ร้อยละ	๑๗.๙๕	๕๔.๑๐	๑๔.๖๒	๑๓.๓๓	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๔.๑๐ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๑๗.๙๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๔.๖๒ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๑๓.๓๓ มีความพึงพอใจน้อย

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙๐	๑๕๐	๕๐	-	-
ร้อยละ	๔๘.๗๒	๓๘.๔๖	๑๒.๘๒	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๗๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๘.๔๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๒.๘๒ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๑๐	๙๙	๘๑	-	-
ร้อยละ	๕๓.๘๕	๒๕.๓๘	๒๐.๗๗	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๓.๘๕ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๒๕.๓๘ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๐.๗๗ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙๕	๙๕	๗๕	๒๕	-
ร้อยละ	๕๐	๒๔.๓๖	๑๙.๒๓	๖.๔๑	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๒๔.๓๖ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๑๙.๒๓ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๖.๔๑ มีความพึงพอใจน้อย

๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙๐	๑๕๐	๕๐	-	-
ร้อยละ	๔๘.๗๒	๓๘.๔๖	๑๒.๘๒	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๗๒ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๓๘.๔๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๒.๘๒ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๗๐	๙๐	๓๐	-	-
ร้อยละ	๖๙.๒๓	๒๓.๐๘	๗.๖๙	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๙.๒๓ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๓.๐๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๗.๖๙ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๗๐	๙๐	๓๐	-	-
ร้อยละ	๒๒.๘๒	๕๕.๖๔	๒๑.๕๔	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๕.๖๔ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๒.๘๒ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๒๑.๕๔ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐๙	๑๙๐	๙๑	-	-
ร้อยละ	๒๗.๙๕	๔๘.๗๒	๒๓.๓๓	-	-

จากตารางที่ ๑๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๓๙๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๘.๗๒ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๙๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๒๓.๓๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

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

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๑.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้