



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โทร.๐-๔๒-๗๐๔๗-๓๘

ที่ สน ๗๖๒๐๑/๗๖๕

วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้หน่วยงาน ดำเนินการจัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในรอบปี พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ มกราคม-ธันวาคม ๒๕๖๓) ผลปรากฏดังนี้

- ผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จำนวน ๒๑๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบเสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิรินทร์ภา ฉัตรวิไลลักษณ์)

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรทิ ระหงษา)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ค้อใต้

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสุพัตรา ใบภักดี)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

- ทราบ

(นายชัยยงค์ สายมาয়া)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จึงได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ณ จุดบริการ และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จึงขอประกาศผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายชัยยงค์ สายมาษา)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
ประจำปี ๒๕๖๓

อบต.ค้อใต้  
อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ  
Please rate satisfaction

1 2 3 4 5

น้อยมาก น้อย พอใช้ ดี ดีมาก

ขอบคุณที่ใช้บริการ  
Thank You

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร





รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ณ จุดบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
ประจำปี ๒๕๖๓

อบต.ค้อใต้  
อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร

กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจ: Please rate satisfaction

1 2 3 4 5

น้อยมาก น้อย พอใช้ ดี ดีมาก

ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ  
Thank You

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	 ๕๙ ๑๕๑	 ๒๘.๑๐ ๗๑.๙๐	
<b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>	 ๓๔ ๘๑ ๖๙ ๑๐๓	 ๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๔๙.๐๔	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	 ๙๖ ๑๐๗ ๔ ๗	 ๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน</li> </ul>	 ๑๑๐ ๐ ๙๖ ๐ ๓	 ๕๒.๔๖ ๐.๐๐ ๔๕.๙๐ ๐.๐๐ ๑.๖๔	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ ณ จุดบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ผลการสำรวจผู้รับบริการ ณ จุดบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ จำนวน ๒๑๐ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

### ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การใช้ Internet ตำบล	๗
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๖
การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	๑๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๖๓
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๙๓
การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๒
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐
การชำระภาษีป้าย	๑
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๐
การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๐
อื่นๆ.....	
-การขอใช้รถกระเช้า	๑
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	-
การออกแบบอาคาร	-
การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๙
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-

## ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ในภาพรวมและรายด้าน

### ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๓	๓.๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕	๓.๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖	๓.๒
ภาพรวม	๘๕.๑	๓.๒

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑ เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕

## การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ 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)	๙๐	๑๐๐	๒๐	-	-
ร้อยละ	๔๒.๙	๔๗.๖	๙.๕	-	-

จากตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๙.๕ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๑.๒เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๐๐	๘๐	๓๐	-	-
ร้อยละ	๔๗.๖	๓๘.๑	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๑.๓เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ



	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๙๐	๘๐	๕๐	-	-
ร้อยละ	๔๒.๙	๓๘.๑	๑๙.๐	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๑.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑๐	๕๐	๕๐	-	-
ร้อยละ	๕๒.๔	๒๓.๘	๒๓.๘	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๒.๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๓.๘ มี พึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

#### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

##### ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓๐	๙๐	๕๐	๔๐	-
ร้อยละ	๑๔.๓	๔๒.๙	๒๓.๘	๑๙.๐	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๙ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๐ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด



## ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๘๐	๗๐	๕๐	๑๐	-
ร้อยละ	๓๘.๑	๓๓.๓	๒๓.๘	๔.๘	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๔.๘ มีความพึงพอใจมาน้อย

## ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๐	๘๐	๕๐	-	-
ร้อยละ	๓๓.๓	๓๘.๑	๒๓.๘	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๑ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

## ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๐	๑๐๐	๕๐	-	-
ร้อยละ	๒๘.๖	๔๗.๖	๒๓.๘	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจปานกลาง

### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม ตามลำดับ

#### ๓.๑การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗๐	๖๐	๗๐	๑๐	-
ร้อยละ	๓๓.๓	๒๘.๖	๓๓.๓	๔.๘	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด และปานกลาง ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๔.๘ มีความพึงพอใจน้อย

#### ๓.๒มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕๐	๑๓๐	๓๐	-	-
ร้อยละ	๒๓.๘	๖๑.๙	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๙ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๒๓.๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

#### ๓.๓มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐	๑๓๐	๖๐	-	-
ร้อยละ	๙.๕	๖๑.๑	๒๘.๖	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๑ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๙.๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด

#### ๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่ ๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๐	๑๒๐	๓๐	-	-
ร้อยละ	๒๘.๖	๕๗.๑	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

#### ส่วนที่ ๔ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ ๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๖๐	๑๒๐	๓๐	-	-
ร้อยละ	๒๘.๖	๕๗.๑	๑๔.๓	-	-

จากตารางที่ ๑๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๐ คน ที่มาขอรับบริการตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๖ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๔.๓ มีความพึงพอใจปานกลาง

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ            ๑) ชาย                            ๒) หญิง
๒. อายุ            ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี    ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี    ๔) ๔๑ - ๖๐ ปี    ๖) 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
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๑.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๓.๒ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม					
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
<b>๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้