



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้อ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้อ
ตำบลโนนค้อ อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้อ ตำบลโนนค้อ อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐๕	๕๒.๕๐
หญิง	๙๕	๔๗.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๗.๐๐
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๓๖	๑๘.๐๐
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๕๕	๒๗.๕๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๔๒	๒๑.๐๐
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๔๐	๒๐.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๖.๕๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๐	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๙๕	๔๗.๕๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๖๔	๓๒.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑	๕.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๐	๕.๐๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๘.๕๐
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๐.๐๐
รับจ้าง	๓๒	๑๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕๔	๒๗.๐๐
เกษตรกร	๖๗	๓๓.๕๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๓๐	๖๐	๘	๒	-	๙๒.๗๒
รวม						๙๒.๐๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๑๒๐	๔๕	๒๙	๕	๑	๘๗.๘๐
รวม	๑,๙๔๘	๘๓๒	๑๙๔	๒๐	๖	๙๑.๓๑

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑ และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ รองลงมา จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๑๐๘	๗๔	๑๘	-	-	๘๙.๐๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๒	๓๒	๑๖	-	-	๙๓.๖๐
รวม						๙๑.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๒	๘๕	๑๒	๑	-	๘๘.๘๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔๒	๕๒	๖	-	-	๙๓.๖๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๑๖๓	๓๕	๒	-	-	๙๖.๑๐
รวม						๙๒.๘๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒๔	๕๖	๑๓	๕	๒	๘๙.๕๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓๐	๕๖	๑๒	๒	-	๙๑.๔๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๑๒๕	๕๗	๑๗	๑	-	๙๐.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๒๙	๕๕	๑๕	-	๑	๙๑.๑๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๗	๕๘	๑๓	๒	-	๙๑.๐๐
รวม						๙๐.๗๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๓๒	๕๓	๑๔	-	๑	๙๑.๕๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๓๔	๕๗	๘	๑	-	๙๒.๔๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๓๐	๕๗	๑๑	๑	๔	๙๑.๔๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้อ อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๑.๓๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๒.๘๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๐.๗๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๒.๐๑
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๑.๓๑

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลูในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า
ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑

*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ พอใช้

๒ น้อย

๑ ต้องปรับปรุง

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้อ อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี
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. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ การให้บริการ					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน					