



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก
ตำบลคำบก อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๐๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕	๔๒.๘๖
หญิง	๖๐	๕๗.๑๔
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ปี	๑๐	๙.๕๒
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๙	๘.๕๗
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๒๒	๒๐.๙๕
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๑๖	๑๕.๒๔
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๒๗	๒๕.๗๑
อายุมากกว่า ๖๐ปี	๒๑	๒๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๕	๒๓.๘๑
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๕๒	๔๙.๕๒
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๖	๕.๗๑
ปริญญาตรี	๒๐	๑๙.๐๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๙๐
อื่นๆ	-	-
๔. อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๗	๑๖.๑๙
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๘๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๖.๑๙
รับจ้าง	๕	๔.๗๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๑๐.๔๘
เกษตรกร	๕๑	๔๘.๕๗
อื่นๆ	-	-

สรุป ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๕๑-๖๐ปีคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๒ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๗

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๙	๘.๕๗
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๑๙	๑๘.๑๐
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖	๕.๗๑
การขอใช้น้ำอุปโภค/บริโภค	๑๒	๑๑.๔๓
การชำระภาษี ต่าง ๆ	๒๙	๒๗.๖๒
การขอประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๓	๑๒.๓๘
การจดทะเบียนพาณิชย์	๔	๓.๘๑
อื่น ๆ	๑๓	๑๒.๓๘

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การชำระภาษีต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๒ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๐ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และอื่น ๆ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๘ ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๑. ด้านเวลา						
๑.๑ การให้บริการ	๖๐	๔๔	๑	-	-	๕๗.๑๔
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๙	๔๖	-	-	-	๕๖.๑๙
รวม						๕๖.๖๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕๕	๔๗	๓	-	-	๕๒.๓๘
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕๖	๔๕	๔	-	-	๕๓.๓๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	๖๐	๔๕	-	-	-	๕๗.๑๔
รวม						๕๔.๒๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๕	๔๐	-	-	-	๖๑.๙๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๕	๔๙	๑	-	-	๕๒.๓๘
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๕๗	๔๖	๒	-	-	๕๔.๒๙
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๔๖	๑	-	-	๕๕.๒๔
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗	๔๘	-	-	-	๕๔.๒๙
รวม						๕๕.๖๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	๕๘	๔๖	๑	-	-	๕๕.๒๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๗	๔๗	๑	-	-	๕๔.๒๙
รวม						๕๔.๗๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง	
๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	๖๐	๔๕	-	-	-	๕๗.๑๔

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะ เวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ การจัดลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๘ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐ รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๔ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๔ รองลงมาจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ ๕๔.๒๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๕๗.๑๔

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๕๖.๖๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๔.๒๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕๕.๖๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๔.๒๙
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๕๔.๙๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจําปีงบประมาณ พ๒๕๖ .ศ.๕ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๒

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำบก
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 เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน/ การขอใช้น้ำอุปโภค-บริโภค
- การชำระภาษี ต่าง ๆ การขอประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การจดทะเบียนพาณิชย์
- อื่น ๆ.....

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

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

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

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำบก