

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ (งานธุรการ)  
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม  
อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม  
ปีงบประมาณ 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
๓. ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ  
☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ  
☒ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน  
☐ ๕) อื่นๆโปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับมากที่สุด      ระดับ ๔ หมายถึง ระดับมาก  
ระดับ ๓ หมายถึง ระดับปานกลาง      ระดับ ๒ หมายถึง ระดับระดับน้อย  
ระดับ ๑ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                             | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                        | ๕                         | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                      |                           |   |   |   |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                              | ✓                         |   |   |   |   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                          | ✓                         |   |   |   |   |
| <b>๒. ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                          |                           |   |   |   |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                              | ✓                         |   |   |   |   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                      |                           | ✓ |   |   |   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                    |                           | ✓ |   |   |   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                      |                           |   |   |   |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                             | ✓                         |   |   |   |   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                     |                           | ✓ |   |   |   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น             |                           | ✓ |   |   |   |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ✓                         |   |   |   |   |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                      |                           | ✓ |   |   |   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |                           |   |   |   |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                               |                           | ✓ |   |   |   |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                               | ✓                         |   |   |   |   |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ฯลฯ                 |                           | ✓ |   |   |   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                       |                           | ✓ |   |   |   |

ข้อเสนอแนะ

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ  
งานธุรการ สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------|--------|----------|
| ๑. เพศ                               |               |        |          |
| - ชาย                                | ๕๙            | ๔๘.๓๖  |          |
| - หญิง                               | ๖๓            | ๕๑.๖๔  |          |
| ๒. อายุ                              |               |        |          |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี                      | ๒๐            | ๑๖.๓๙  |          |
| - ๒๑ - ๔๐ ปี                         | ๔๓            | ๓๕.๔๒  |          |
| - ๔๑ - ๖๐ ปี                         | ๔๐            | ๓๒.๗๙  |          |
| - ๖๐ ปีขึ้นไป                        | ๑๙            | ๑๕.๓๐  |          |
| ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด               |               |        |          |
| - ประถมศึกษา                         | ๕๖            | ๔๕.๙๐  |          |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๖๒            | ๕๐.๘๒  |          |
| - ปริญญาตรี                          | ๔             | ๓.๒๙   |          |
| - สูงกว่าปริญญาตรี                   | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| ๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ          |               |        |          |
| - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร              | ๖๔            | ๕๒.๔๖  |          |
| - ผู้ประกอบการ                       | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| - ประชาชนผู้รับบริการ                | ๕๖            | ๔๕.๙๐  |          |
| - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน   | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| - อื่นๆ โปรดระบุ .....               | ๒             | ๑.๖๔   |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย / เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดบริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                             | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) |    |    |    |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----|----|----|---|
|                                                                                                        | ๕                         | ๔  | ๓  | ๒  | ๑ |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                      |                           |    |    |    |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                              | ๐                         | ๘๖ | ๒๐ | ๑๖ | ๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                          | ๐                         | ๘๘ | ๒๑ | ๑๓ | ๐ |
| คิดเป็นร้อยละ ๗/๑.๓๑                                                                                   |                           |    |    |    |   |
| <b>๒. ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                          |                           |    |    |    |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                              | ๑                         | ๘๓ | ๑๙ | ๑๕ | ๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                      | ๕                         | ๘๙ | ๑๘ | ๑๐ | ๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน                                       | ๑๒                        | ๘๓ | ๒๒ | ๐  | ๐ |
| คิดเป็นร้อยละ ๗/๒.๔๐                                                                                   |                           |    |    |    |   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                      |                           |    |    |    |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                             | ๙                         | ๙๑ | ๒๐ | ๒  | ๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                     | ๑๖                        | ๘๘ | ๑๘ | ๐  | ๐ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น             | ๘๖                        | ๒๘ | ๕  | ๕  | ๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๓๐                        | ๙๐ | ๒  | ๐  | ๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                      | ๒๑                        | ๘๙ | ๑๐ | ๒  | ๐ |
| คิดเป็นร้อยละ ๗/๒.๗/๗                                                                                  |                           |    |    |    |   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                       |                           |    |    |    |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                               | ๓๒                        | ๘๓ | ๓  | ๐  | ๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                               | ๑๒                        | ๙๕ | ๑๕ | ๐  | ๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ฯ                   | ๒๕                        | ๙๑ | ๔  | ๒  | ๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                       | ๓๕                        | ๘๓ | ๐  | ๐  | ๐ |
| คิดเป็นร้อยละ ๗/๒.๙๕                                                                                   |                           |    |    |    |   |
| รวมทั้ง ๔ ด้าน ได้ร้อยละ ๗/๒.๓๖                                                                        |                           |    |    |    |   |

## สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ งานธุรการ สำนักปลัด

### ๑.ด้านเวลา

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๒. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

### ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๒.๒. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๙

๒.๓. ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

### ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕๐

๓.๒. ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓

๓.๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ในระดับมากที่สุด เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๙

๓.๔. ประชาชนมีความพึงพอใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๗

๓.๕. ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

### ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑

๔.๒. ประชาชนมีความพึงพอใจ ชุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๖

๔.๓. ประชาชนมีความพึงพอใจ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๓/ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑

๔.๔. ประชาชนมีความพึงพอใจ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุด คือ จำนวน ๘๓/ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑

สรุป รวมความพึงพอใจทั้งหมด ๔ ด้าน ที่มีต่องานธุรการ สำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖