



รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชน ณ จุด จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
อำเภอสว่างแดนดิน จ.สกลนคร



รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชน ณ จุด จุดบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
อำเภอสว่างแดนดิน จ.สกลนคร

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 - 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
- ☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม อธิยาศัยดี)					

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ปัญหา

1.
2.

ข้อเสนอแนะ

1.
2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด100.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	60	60	
• หญิง	40	40	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	5	5	
• 21 - 40 ปี	25	25	
• 41 - 60 ปี	40	40	
• 60 ปีขึ้นไป	30	30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	80	80	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	15	15	
• ปริญญาตรี	5	5	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	50	50	
• ผู้ประกอบการ	5	5	
• ประชาชนผู้รับบริการ	45	45	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้ 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	60	30	10	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	30	20	0	0
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	50	20	20	0	0
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	45	35	20	0	0
1.5 ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	30	40	30	0	0
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	30	40	30	0	0
รวม	265	195	130	0	0
เฉลี่ย	44.17	32.50	21.67	0	0
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	60	40	0	0	0
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	60	20	20	0	0
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	60	30	10	0	0
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	70	20	10	0	0
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	20	0	0	0
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	10	0	0	0
รวม	420	140	40	0	0
เฉลี่ย	70	23.33	6.67	0	0
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	60	10	30	0	0
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	60	10	30	0	0
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	10	20	0	0

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	15	5	0	0
3.7 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	60	10	30	0	0
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	60	15	25	0	0
รวม	540	90	170	0	0
เฉลี่ย	67.50	11.25	21.25	0	0
4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	80	10	10	0	0
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85	5	10	0	0
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	85	10	5	0	0
รวม	250	25	25	0	0
เฉลี่ย	83.33	8.33	8.33	0	0
รวมทั้งหมด	1,955	450	366	0	0
เฉลี่ยทั้งหมด 4 ด้าน	78.50	12.53	8.97	0	0

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องเคี้ยวระหว่างรอรับบริการ
4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูงทั้งหมดจำนวน 100 คน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก่าบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดย มีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 44.17 คน และในระดับดี เฉลี่ย 32.50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 70 คน และในระดับดี เฉลี่ย 23.33 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องามซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 90 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 67.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 11.25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 60 คน รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการตามลำดับ

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ยจำนวน 78.50 คน และในระดับดี เฉลี่ย 12.53 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน รองลงมาคือได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และได้รับการตรงตามความต้องการตามลำดับ

โดยจากประเมินความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลก่าบัง โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด 85 คน และเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 78.50

3. ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง จะพัฒนาให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการบริการให้ดียิ่งขึ้นควรพัฒนา
ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิติสาร หรือหนังสือพิมพ์
2. ควรติดตั้งจอโทรทัศน์ในมุมสูงเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อสามารถรับชมข่าวสารได้อย่างทั่วถึง
3. ควรจัดมุมเครื่องคิดมือระหว่างรอรับบริการ
4. ควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้เพียงพอ
5. ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร
6. ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

