



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลย่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



โดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลย่อ  
ตำบลย่อ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยี่ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดยโสธร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๑๓๔	๔๔.๖๗
หญิง	๑๖๖	๕๕.๓๓
<b>๒. อายุ</b>		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑.๓๓
อายุ ๒๐-๓๐ ปี	๙๗	๓๒.๓๓
อายุ ๓๑-๔๐ ปี	๖๐	๒๐.๐๐
อายุ ๔๑-๕๐ ปี	๓๘	๑๒.๖๗
อายุ ๕๑-๖๐ ปี	๕๔	๑๘.๐๐
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๔๗	๑๕.๖๖
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๓๙	๔๖.๓๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๕	๑.๖๗
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔๕	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑๑	๓๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>๔. อาชีพหลัก</b>		
รับราชการ	๒๕	๘.๓๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๖๒	๒๐.๖๗
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๓.๓๓
รับจ้าง	๑๕	๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๕.๐๐
เกษตรกร	๑๗๓	๕๗.๖๗
อื่นๆ	๐	๐.๐๐

**สรุป** ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๗

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ต้องปรับปรุง
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการ	295 (98.34)	4 (1.33)	1 (0.33)		
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	298 (99.33)	2 (0.67)			
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	295 (98.34)	3 (1.00)	2 (0.67)		
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	296 (98.67)	2 (0.67)	2 (0.66)		
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อน หลัง เช่นการมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	299 (99.67)	1 (0.33)			
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	300 (100.00)				
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	298 (99.33)	2 (0.67)			
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	295 (98.34)	2 (0.67)	3 (1.00)		
๓.๔ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	297 (99.00)	2 (0.67)	1 (0.33)		
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	300 (100.00)				
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	297 (99.00)	3 (1.00)			
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	299 (99.67)	1 (0.33)			
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	300 (100.00)				
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	300 (100.00)				
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ	298 (99.33)	2 (0.67)			

## สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน การให้บริการตามลำดับ ก่อน หลัง เช่น การมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๗ รองลงมาเป็น การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๗ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่อง ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ และเรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ ตาม ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ และลำดับท้ายสุด คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๔ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาเป็นเรื่อง จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๗ และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓

### ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลยอ อำเภอดำเนินแก้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๙๘.๘๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๘.๘๘
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๙.๓๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๙.๖๗
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๙๙.๒๗

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ยอในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๗

**ภาคผนวก**



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

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
องค์การบริหารส่วนตำบลย่อ