

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเยียน อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>๑. เพศ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ชาย</li> <li>● หญิง</li> </ul>	 ๕๙ ๖๓	 ๔๘.๓๖ ๕๑.๖๔	
<b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต่ำกว่า ๒๐ ปี</li> <li>● ๒๑-๔๐ ปี</li> <li>● ๔๑-๖๐ ปี</li> <li>● ๖๐ ปีขึ้นไป</li> </ul>	 ๒๐ ๔๗ ๔๐ ๑๕	 ๑๖.๓๙ ๓๘.๕๒ ๓๒.๗๙ ๑๒.๓๐	
<b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประถมศึกษา</li> <li>● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>● ปริญญาตรี</li> <li>● สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>	 ๕๖ ๖๒ ๔ ๐	 ๔๕.๙๐ ๕๐.๘๒ ๓.๒๘ ๐.๐๐	
<b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>● ผู้ประกอบการ</li> <li>● ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>● อื่นๆ โปรตระบุ นักเรียน</li> </ul>	 ๖๔ ๐ ๕๖ ๐ ๒	 ๕๒.๔๖ ๐.๐๐ ๔๕.๙๐ ๐.๐๐ ๑.๖๔	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๕	๖๓	๔๒	๒	๐	๗๔.๙๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒	๔๙	๕๙	๒	๐	๗๒.๖๒
<b>รวม</b>						<b>๗๓.๗๗</b>
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๓	๕๒	๔๔	๑๓	๐	๗๐.๓๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๔	๕๐	๔๖	๑๒	๐	๗๐.๘๒
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๐	๕๓	๓๒	๑๗	๐	๗๒.๔๖
<b>รวม</b>						<b>๗๑.๒๐</b>
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๗๑.๑๕
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๙	๔๙	๓๙	๑๕	๐	๗๑.๘๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๒๕	๓๕	๔๐	๒๒	๐	๗๐.๓๓
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๗	๔๒	๒๙	๒๔	๐	๗๑.๘๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๐	๓๙	๒๘	๒๕	๐	๗๒.๑๓
<b>รวม</b>						<b>๗๑.๔๔</b>
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๓	๓๘	๓๙	๒๒	๐	๗๐.๑๖
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๕	๔๕	๕๐	๑๒	๐	๗๐.๓๓
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๒	๓๙	๒๙	๒๒	๐	๗๓.๒๘
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๔	๔๐	๒๘	๒๐	๐	๗๔.๔๓
<b>รวม</b>						<b>๗๒.๐๕</b>
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๑๒	๕๙	๓๒	๑๙	๐	๗๐.๔๙

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๒ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๓ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน ๓ ลำดับแรกประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมาเป็นการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๘๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๓ รองลงมาเป็นการความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๖ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ ๗๐.๓๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม**อยู่ในระดับ ๓ (ระดับปานกลาง)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.หนองเอี่ยน  
อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา	๗๓.๗๗
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๑.๒๐
๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๑.๔๔
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๒.๐๕
<b>รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๗๒.๑๒</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยนในด้านการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๒

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะกรรมการ

(นางอุทุมพร บุรีภา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ).....กรรมการ

(นายวิทยา คล่องดี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....กรรมการ

(นางสาวอัจฉรา คนกล้า)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ