

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน

**๑.๑ เพศ**

ชาย	๑๙	คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๘
หญิง	๓๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๒

**๑.๒ อายุ**

ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๑	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๒
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖

**๑.๓ ระดับการศึกษา**

ประถมศึกษา	๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖
มัธยมศึกษา	๓๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๔
ปริญญาตรี	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๐

**๑.๔ สถานภาพของผู้มารับบริการ**

เกษตรกร	๒๓	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๖
ผู้ประกอบการ	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔
ประชาชนผู้มารับบริการ	๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๒	คน	คิดเป็นร้อยละ	๔
อื่นๆ	๘	คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๖

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรม**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. ด้านเวลา</b>	๕	๔	๓	๒	๑	๔.๑๕	๘๓
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒	๓๔	๔			๔.๑๖	๘๓.๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔๔	๒			๔.๑๔	๘๒.๘
<b>๒. ขั้นตอนการให้บริการ</b>						๔.๒๘	๘๕.๗๓
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐	๓๕	๕			๔.๑	๘๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้	๒๒	๒๘	๑			๔.๕	๙๐
๒.๓ การบริการตามลำดับก่อนหลัง	๑๗	๒๙	๔			๔.๒๖	๘๕.๒

<b>๓. ด้านบุคคลที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๖๖</b>	<b>๙๓.๓๖</b>
๓.๑ ความเหมาะสมการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓๐	๒๐				๔.๖	๙๒
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๓๖	๑๔				๔.๗๒	๙๔.๔
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๒๔	๒๓	๔			๔.๔๘	๘๙.๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งของตอบแทน ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ทางมิชอบ	๓๘	๑๑	๑			๔.๗๔	๙๔.๘
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกสายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๔๐	๑๐				๔.๘	๙๖
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>๘๘.๗</b>
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๓	๓๔	๓			๔.๒	๘๔
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	๑๔	๓๓	๓			๔.๒๒	๘๔.๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๕	๑๔	๑			๔.๖๘	๙๓.๖
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๒	๑๘				๔.๖๔	๙๒.๘
<b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	<b>๒๖</b>	<b>๒๔</b>				<b>๔.๕๒</b>	<b>๙๐.๔</b>

### สรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๓๖  
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๗ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๕.๗๓ และด้านเวลา ร้อยละ  
 ๘๓ ตามลำดับ โดยภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับใดคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ  
 ๙๐.๔ สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ	
ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.๐๐ - ๑.๔๙	น้อยมาก
๑.๕๐ - ๒.๔๙	น้อย
๒.๕๐ - ๓.๔๙	ปานกลาง
๓.๕๐ - ๔.๔๙	มาก
๔.๕๐ - ๕.๐๐	มากที่สุด