

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
● หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๒	๕๐.๘๒	
● ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
● 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 โพรตระบุ นักเรียน	๒	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)					\bar{x}	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๘	๗๖	๑๐	๘	๐	๔.๐๑	๘๐.๓
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐	๒๕	๕๒	๕	๐	๓.๘	๗๖.๓
รวม						๗.๘๑	๗๘.๓๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๒	๓๕	๖๐	๕	๐	๓.๖๐	๗๒.๑๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๒	๑๘	๓๒	๒๐	๐	๓.๘	๗๖.๗๒
รวม						๑๐.๙๖	๗๓.๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๔	๓๘	๑๒	๑๘	๐	๔.๐๔	๘๐.๙๘
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๒	๓๕	๖๐	๕	๐	๓.๖๐	๗๒.๑๓
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๕๒	๑๘	๓๒	๒๐	๐	๓.๘	๗๖.๗๒
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๐	๔๐	๑๑	๓๔	๑๗	๓.๐๙	๖๑.๙๖
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๒๑	๒๕	๑๒	๓๒	๓.๑๒	๖๒.๔๕
รวม						๑๗.๖๕	๗๐.๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๔	๒๘	๑๕	๒๕	๙	๓.๖๑	๗๒.๒๙
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓๕	๒๗	๔๐	๑๘	๒	๓.๖๑	๗๒.๒๙
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๐	๒๑	๒๔	๓๐	๑๗	๓.๑	๖๒.๗
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๖	๓๐	๑๖	๓๘	๑๒	๓.๑๖	๖๓.๒๗
รวม						๑๓.๔๒	๖๗.๖๓
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕	๖๔	๔๗	๖	๐	๓.๕๖	๗๑.๑๕
รวม						๓.๕๖	๗๑.๑๕

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในระดับที่ ๑ เรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๒ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๒ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๕ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๙ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๙ และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ๖๓.๒๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับดี) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๕ ด้าน ของ อบต.เมืองลี
อำเภอหนองหิน จังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๘.๓๔
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๓.๓
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗๐.๘๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๗.๖๓
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม	๗๑.๑๕
รวม ๕ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๒.๒๕

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองลี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๕

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางสาวปรียาภรณ์ อินทะพุด)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นายพงศกร เชื้อนคำ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวนิลวรรณ ธิมา)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ