



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ  
เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙(๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาจากภาคประชาชนเพื่อร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

โดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา รวมทั้งร่วมติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการแก่ประชาชน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แล้วเสนอผลการประเมินให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริมพัฒนา การดำเนินการในด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลดงมะไฟ

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการได้สรุปผลการประเมินและนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวยุพิน พันธุ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ  
อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

สำรวจและรวบรวมโดย  
คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟว่ามีผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ ว่าตรงตามเป้าหมายภารกิจหรือไม่ รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงาน เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาผลการประเมินและสั่งการในการที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการเสนอแนวทางปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ท้ายที่สุดนี้ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟที่ให้ความร่วมมือในเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาซึ่งผลสรุปความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องความคุ้มค่าของภารกิจ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการแจ้งให้ทุกส่วนทราบทิศทางการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	
๒.	มีการปรับปรุงระบบการบริหารให้เอื้อต่อการทำงาน เช่นการมอบอำนาจ	✓	
๓.	การบริหารงานแนวใหม่ การส่งเสริมและพัฒนาความรู้	✓	
๔.	มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	✓	
๕.	มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์	✓	
๖.	มีการแปลงยุทธศาสตร์ ไปสู่แนวทางปฏิบัติตามยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีกระบวนการ วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	✓	
๘.	มีกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชนและประชาสัมพันธ์	✓	
๙.	มีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน	✓	
๑๐.	มีระบบการรายงานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องเป็นปัจจุบันและทันเหตุการณ์	✓	
๑๑.	มีการพัฒนาบุคลากรขององค์การอย่างต่อเนื่อง	✓	
๑๒.	มีผู้ทรงคุณวุฒิและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๓.	มีระบบการหมุนเวียนงาน ระบบการประเมินผล ระบบการยกย่อง ผู้ปฏิบัติงาน	✓	
๑๔.	มีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	✓	
๑๕.	มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓	
๑๖.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร	✓	
๑๗.	มีการจัดทำแผนและมาตรการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร	✓	
๑๘.	มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	✓	

/แบบประเมินผล...

แบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

ที่	ประเด็นการประเมิน	มีการ ดำเนินการ	ไม่มีการ ดำเนินการ
๑.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๓.	มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๔.	มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕.	มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๖.	มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นที่มาจากกรมีส่วนร่วมกับประชาชนประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	✓	
๗.	มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่นเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๘.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๙.	มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๐.	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๑.	มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๒.	มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๓.	มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๔.	มีการกำหนดประเด็นและรูปแบบติดตามประเมินผล	✓	

/แบบประเมินผล...

แบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ที่	ประเด็นการประเมิน (ตัวชี้วัด)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑.	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					✓
๒.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น			✓		
๓.	ร้อยละของงบประมาณที่มีการตั้งด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น			✓		
๔.	ร้อยละของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. ลดลง			✓		
๕.	ร้อยละของชุมชนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยชุมชน			✓		
๖.	ร้อยละของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ตำบลเพิ่มขึ้น			✓		
๗.	ร้อยละของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร			✓		
๘.	ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเอง				✓	
๙.	ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้			✓		
๑๐.	ระดับความสำเร็จเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน					✓
๑๑.	ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน					✓
๑๒.	ระดับความสำเร็จในการมอบอำนาจไปสู่ระดับล่าง					✓
๑๓.	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร					✓
๑๔.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ					✓
๑๕.	ระดับความสำเร็จของการกำหนดเป้าหมายและการถ่ายทอดเป้าหมายของ องค์กร					✓

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

ในภาพรวมการบริหารและปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟมีผลสัมฤทธิ์  
ของภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจตรงตามเป้าหมายภารกิจทุกประการ โดยมีคุณภาพของการให้บริการ  
เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ อยู่ในเกณฑ์การให้คะแนนที่ดีมาก โดยมีการบริหารและปฏิบัติ  
ราชการตามแนวทางการบริหารตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่  
ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ทั้งนี้ อบต.ห้วยม่วง ยังไม่ได้ดำเนินการในด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ในหัวข้อการจัดตั้ง  
ศูนย์บริการร่วม เห็นควรเสนอผู้บริหารเพื่อให้ดำเนินการ และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟในทุกปี

/ความเป็นมา...

### ความเป็นมาของการประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆอีกมาก องค์กรการบริหารส่วนตำบลดงมะไฟมีความประสงค์ที่จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผล

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ
- นำผลการประเมินไปเป็นแนวทางในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการ ในการปฏิบัติราชการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลดงมะไฟต่อไป

### กลุ่มประชากรที่ได้รับการสำรวจ

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นเพศชายและหญิง มีการกำหนดช่วงอายุ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการจากองค์กรการบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน กันยายน ๒๕๖๕ ) รอบหนึ่งปี

ทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และดำเนินการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการองค์กรการบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

แบบสอบถาม (เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ)

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑. เพศ  ๑) ชาย  ๒) หญิง
- ๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
  - ๑) ประถมศึกษา  ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
  - ๓) ปริญญาตรี  ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
  - ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ
  - ๓) ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
  - ๕) อื่นๆ โปรดระบุ .....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้บริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๘ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๕๔	๔๕.๗๖	
- หญิง	๖๔	๕๔.๒๔	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๙๕	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๔	๓๗.๒๙	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๓๙	๓๓.๐๕	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๗๑	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
- ประถมศึกษา	๔๕	๓๘.๑๔	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๔๘	๔๐.๖๘	
- ปริญญาตรี	๒๐	๑๖.๙๕	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๔.๒๔	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๕๙	๕๐.๐๐	
- ผู้ประกอบการ	๑๐	๘.๔๗	
- ประชาชนผู้รับบริการ	๓๘	๓๒.๒๐	
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๔	๓.๔๐	
- อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	๗	๕.๙๓	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๘ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๓	มาก	๗๘.๘๐	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๘๑	มาก	๗๖.๒๐	
รวม			๗๗.๕๐	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๘๑	มาก	๗๖.๒๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๘๖	มาก	๗๙.๒๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔๐	
รวม			๗๙.๒๖	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๙๘	มาก	๗๙.๖๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๐	มาก	๘๒.๐๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔๐	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๑๐	มาก	๘๒.๐๐	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔๐	
รวม			๘๑.๐๘	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔๐	
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๐๕	มาก	๘๑.๐๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๐๘	มาก	๘๑.๖๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๑	มาก	๘๖.๒๐	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๑๔	มาก	๘๒.๘๐	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ด้านเวลา				
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๓	มาก	๗๘.๘๐	
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๘๑	มาก	๗๖.๒๐	
รวม			๗๗.๕๐	
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๘๑	มาก	๗๖.๒๐	
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๘๖	มาก	๗๙.๒๐	
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔.๑๒	มาก	๘๒.๔๐	
รวม			๗๙.๒๖	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๙๘	มาก	๗๙.๖๐	
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๑๐	มาก	๘๒.๐๐	
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔๐	
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๑๐	มาก	๘๒.๐๐	
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔๐	
รวม			๘๑.๐๘	
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๐๗	มาก	๘๑.๔๐	
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔.๐๕	มาก	๘๑.๐๐	
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๔.๐๘	มาก	๘๑.๖๐	
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๑	มาก	๘๖.๒๐	
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔.๑๔	มาก	๘๒.๘๐	

ความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน		มาก	๘๐.๑๐	
---------------------------------	--	-----	-------	--

-๘-

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย เป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วยความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับการบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๗.๕๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๒๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๑.๐๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๒.๕๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๑๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ รวม ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงมะไฟ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๐