

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ * ชาย * หญิง	๑๖ ๔	๘๐ ๒๐	
๒. อายุ * ต่ำกว่า ๒๐ ปี * ๒๑ - ๔๐ ปี * ๔๑ - ๖๐ ปี * ๖๐ ปีขึ้นไป	๒ ๗ ๑๐ ๑	๑๐ ๓๕ ๕๐ ๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี	๓ ๑๒ ๔ ๑	๑๕ ๖๐ ๒๐ ๕	
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ * เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร * ผู้ประกอบการ * ประชาชนผู้รับบริการ * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน * อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	๙ ๒ ๙	๔๕ ๑๐ ๔๕	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					คะแนนเฉลี่ย ความพึง พอใจ/20 คน	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14	6	0	0	0	4.7	94
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	14	6	0	0	0	4.7	94
รวม						4.7	94
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	12	8	0	0	0	4.8	96
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	12	8	0	0	0	4.8	96
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	13	7	0	0	0	4.65	93
รวม						4.75	95
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	17	2	1	0	0	4.8	96
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	15	4	1	0	0	4.7	94
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	15	5	0	0	0	4.75	95
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	10	10	0	0	0	4.5	90
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	14	6	0	0	0	4.7	94
รวม						4.69	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	9	11	0	0	0	4.45	89
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	13	7	0	0	0	4.65	93
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	11	9	0	0	0	4.15	83
4.4 ความสะอาดของสถานที่	14	6	0	0	0	4.7	94
รวม						4.48	89.75

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลาเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 4.7 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ 4.7 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 4.8 คะแนน รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 4.8 คะแนนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 4.65 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 4.8 คะแนน รองลงมาเป็นความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ 4.7 คะแนน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.75 คะแนน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ 4.5 คะแนน และการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ 4.7 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 4 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 4.7 คะแนน รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 4.45 คะแนน จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 4.65 คะแนน และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ 4.15 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม 4.65 คะแนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ยางท่าแจ้ง
อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	4.7	94
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	95
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.69	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	89.75
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	4.60	93.13

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.13