

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ - ชาย - หญิง	16 4	80 20	
2. อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป	2 7 10 1	10 35 50 5	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	3 12 4 1	15 60 20 5	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	9 2 9	45 10 45	

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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	12	8	0	0	0	4.8	96
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	12	8	0	0	0	4.8	96
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการ ก่อน	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 สามารถตอบคำถาม ชี้แจง 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
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	13	7	0	0	0	4.65	93

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 4.7 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ 4.7 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 4.8 คะแนน รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 4.8 คะแนนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 4.65 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 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

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ 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 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **93.13**