

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 40 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ - ชาย - หญิง	12 9	57.14 42.85	
2. อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป	2 6 9 4	9.52 28.57 42.86 19.05	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	5 10 6	23.81 47.62 28.57	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	7 6 7 0 0	33.33 28.57 33.33	

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					คะแนนเฉลี่ย ความพึง พอใจ/21 คน	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9	12	0	0	0	4.43	88.57
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	11	0	0	0	4.48	89.52
รวม						4.45	89.05
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	12	9	0	0	0	4.57	91.43
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	13	8	0	0	0	4.62	92.38
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการ ก่อน	15	5	1	0	0	4.57	91.43
รวม						4.59	91.75
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.6						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	2	5	1	0	0	4.57	90.67
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.5						
	7	3	1	0	0	4.67	93.33
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.5						
	9	7	0	0	0	4.67	93.33
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	17	4	0	0	0	4.81	96.19
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	16	5	0	0	0	4.76	95.24
รวม						4.69	93.75
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	16	5	0	0	0	4.76	95.24
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	14	8	0	0	0	4.86	97.14
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	11	10	0	0	0	4.52	90.48
รวม						4.69	93.81
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ใด	14	7	0	0	0	4.67	93.33

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 4.43 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ 4.48 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 4.57 คะแนน รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 4.62 คะแนนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 4.57 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 4.57 คะแนน รองลงมาเป็นความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ 4.67 คะแนน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.67 คะแนน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ 4.81 คะแนน และการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ 4.76 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 4.86 คะแนน รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 4.76 คะแนน และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก 4.52 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	4.45	89.05
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	91.75
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.69	93.75
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	93.81
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	4.60	92.09

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2563 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **92.09**