

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2562

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 4) 41 – 60 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ ☐ 3) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การคิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 40 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ - ชาย - หญิง	20 20	50 50	
2. อายุ - ต่ำกว่า 20 ปี 21 - 40 ปี 41 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป	2 18 16 4	5 45 40 10	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า - ปริญญาตรี - สูงกว่าปริญญาตรี	18 12 10 0	45 30 25 0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ - เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร - ผู้ประกอบการ - ประชาชนผู้รับบริการ - องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - อื่นๆ โปรรณะ บุ นักเรียน	20 12 8 0 0	50 30 20 0 0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงและเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ/40 คน
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	28	0	2	0	166	4.15
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	14	26	80	0	0	174	4.35
รวม						170	4.25
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	18	18	4	0	0	162	4.05
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	14	14	12	0	0	170	4.25
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	16	18	6	0	0	176	4.4
รวม						169.3	4.23
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	16	24	0	0	0	170	4.25
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	14	22	4	0	0	172	4.3
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	16	20	4	0	0	176	4.4
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	19	20	2	0	0	180	4.5
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	24	12	4	0	0	182	4.55
รวม						880	4.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	22	18	0	0	0	190	4.75
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	30	10	0	0	0	180	4.5
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	10	0	0	0	182	4.55
รวม						552	4.61
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	28	12	0	0	0	188	4.7

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 4.15 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ 4.35 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 4.05 คะแนน รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 4.25 คะแนนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 4.4 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ 4.25 คะแนน รองลงมาเป็นความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ 4.3 คะแนน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.4 คะแนน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้าง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ 4.5 คะแนน และการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ 4.55 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 4.75 คะแนน รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 4.5 คะแนน และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 4.55 คะแนน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	4.25	85
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.23	84.6
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.40	88
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	92.2
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	4.37	87.45

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **87.45**