แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน 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 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
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
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	59	48.36	
• หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
• 21 - 40 ปี	47	38.52	
• 41 – 60 ปี	40	32.79	
• 60 ปีขึ้นไป	15	12.30	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	56	45.90	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
• ปริญญาตรี	4	3.28	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
• ผู้ประกอบการ	0	0.00	
• ประชาชนผู้รับบริการ	56	45.90	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	69	40	3	0	3.70	74.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	80	30	7	0	3.68	73.60
รวม						**3.69**	**73.80**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	10	60	30	22	0	3.46	69.51
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	70	34	3	0	3.79	75.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	65	46	3	0	3.64	72.79
รวม						**3.63**	**72.70**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	20	79	20	3	0	3.95	79.02
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	79	15	3	0	4.03	80.66
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	24	70	25	3	0	3.94	78.85
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	4	75	35	8	0	3.61	72.30
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	72	40	5	0	3.63	77.66
รวม						**3.84**	**77.70**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	10	70	37	5	0	3.70	73.93
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	8	80	25	9	0	3.71	74.26
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	5	75	35	7	0	3.64	72.79
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	15	70	35	2	0	3.80	76.06
รวม						**3.72**	**74.26**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	10	70	40	2	0	3.72	74.43

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.60 ตามลำดับ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	69	40	3	0	3.70	74.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	80	30	7	0	3.68	73.60
รวม						**3.69**	**73.80**
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	10	60	30	22	0	3.46	69.51
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	70	34	3	0	3.79	75.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	65	46	3	0	3.64	72.79
รวม						**3.63**	**72.70**
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	20	79	20	3	0	3.95	79.02
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	79	15	3	0	4.03	80.66
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	24	70	25	3	0	3.94	78.85
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	4	75	35	8	0	3.61	72.30
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	72	40	5	0	3.63	77.66
รวม						**3.84**	**77.70**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	10	70	37	5	0	3.70	73.93
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	8	80	25	9	0	3.71	74.26
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	5	75	35	7	0	3.64	72.79
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	15	70	35	2	0	3.80	76.06
รวม						**3.72**	**74.26**
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	10	70	40	2	0	3.72	74.43

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 74.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.51 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 75.80 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 72.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 80.66 รองลงมาเป็นความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 79.02 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 78.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.06 รองลงมาเป็น จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 74.26 และ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน**ภาพรวม**อยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอ เชียงยืน จังหวัด มหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	73.80
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	72.70
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	77.70
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74.26
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	**74.62**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2561 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **74.62**

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน
(นายนันทเดช นันทสถิตย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวจิดาภา อาระหัง)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน
(นางสาวสุพัตรา บุญญาธิกุล)
นักจัดการงานทั่วไป

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
1. เพศ	
• ชาย	59
• หญิง	69
2. อายุ	
• ต่ำกว่า 20 ปี	20
• 21 - 40 ปี	47
• 41 – 60 ปี	40
• 60 ปีขึ้นไป	15
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	
• ประถมศึกษา	56
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62
• ปริญญาตรี	4
• สูงกว่าปริญญาตรี	0
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ	
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64
• ผู้ประกอบการ	56
• ประชาชนผู้รับบริการ	0
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2
• อื่นๆ โปรดระบุ	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
1. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	10	69	40	3	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	80	30	7	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	10	60	30	22	0

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	15	70	34	3	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	8	65	46	3	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	20	79	20	3	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	25	79	15	3	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	24	70	25	3	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	4	75	35	8	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	72	40	5	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	10	70	37	5	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	8	80	25	9	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	5	75	35	7	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	15	70	35	2	0
5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	10	70	40	2	0

******หมายเหตุ** ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง