

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2564**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 79 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	35	44.30	
● หญิง	44	55.69	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	10	12.65	
● 21 - 40 ปี	35	44.30	
● 41 - 60 ปี	18	22.78	
● 60 ปีขึ้นไป	16	20.25	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	20	25.31	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	40	50.63	
● ปริญญาตรี	16	20.25	
● สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.79	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	17	21.51	
● ผู้ประกอบการ	11	13.92	
● ประชาชนผู้รับบริการ	37	46.83	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	4	5.06	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน/นักศึกษา	10	12.65	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.69 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.63 และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 46.83

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)				
	⑤	④	③	②	①
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	45	31	3	-	-
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	31	32	16	-	-
รวม	<u>76</u>	<u>63</u>	<u>19</u>	-	-
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	40	32	7	-	-
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	31	34	14	-	-
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	33	31	15	-	-
รวม	<u>104</u>	<u>97</u>	<u>36</u>	-	-
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	41	32	5	1	-
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	34	38	7	-	-
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	31	43	5	-	-
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	41	33	5	-	-
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	32	39	7	1	-
รวม	<u>179</u>	<u>185</u>	<u>29</u>	<u>2</u>	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	48	25	6	-	-
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	31	38	10	-	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	29	40	8	2	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	41	30	8	-	-
รวม	<u>149</u>	<u>133</u>	<u>32</u>	<u>2</u>	
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	41	37	1	-	-

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเฉลี่ยได้ 4.53 คะแนน และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.41 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเฉลี่ยได้ 4.22 คะแนน และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเฉลี่ยได้ 4.21 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเฉลี่ยได้ 4.45 คะแนน รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.43 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเฉลี่ยได้ 4.34 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.53 คะแนน รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเฉลี่ยได้ 4.41 คะแนน และจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเฉลี่ยได้ 4.17 คะแนน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ช่องสามหมอ
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
1. ด้านเวลา	4.36
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.28
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.36
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35
5. ด้านภาพรวม	4.50
รวม 5 ด้าน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยได้	4.36

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล
ช่องสามหมอ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยได้
4.36 คะแนน

