

สรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ - ชาย - หญิง	51 69	42.50 57.50	
2. อายุ - ต่ำกว่า 18 ปี 18 - 25 ปี 26 - 35 ปี 36 - 50 ปี 50 - 60 ปี 61 ปีขึ้นไป	7 15 26 18 22 32	5.83 12.50 21.67 15.00 18.33 26.67	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด - ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา - อนุปริญญา - ปริญญาตรี - ปริญญาโท	61 23 20 16 -	50.83 19.17 16.67 13.33	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.83

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
1.มีความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	62	48	10	-	-	4.43	88.67
2.ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	57	52	9	2	-	4.37	87.33
3.ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	46	59	13	2	-	4.24	84.83
4.มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	42	65	13	-	-	4.24	84.83
5.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	53	61	6	-	-	4.39	87.83
6.มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	50	58	12	-	-	4.32	86.33
รวม						25.99	86.64
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	51	59	7	3	-	4.32	86.33
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	40	65	7	8	-	4.14	82.83
3.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ	48	55	11	6	-	4.21	84.17
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	61	49	9	1	-	4.42	88.33
5.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	73	45	2	-	-	4.59	91.83
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	67	48	5	-	-	4.52	90.33
รวม						26.20	87.30
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1.สถานที่ให้บริการหรือ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก การเดินทางรับบริการ.	62	52	6	-	-	4.47	89.33
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ชัด	48	61	10	1	-	4.30	86.00
3.สถานที่ให้บริการมีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย	74	43	3	-	-	4.59	91.83
รวม						13.36	89.05
ด้านการติดต่อ สื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร							
1.มีการเผยแพร่ข่าวสารทางเว็บไซต์ จดหมายข่าว วารสาร แผ่นพับ	47	65	8	-	-	4.33	86.50
2.มีการเผยแพร่ข่าวสารทางหอกระจายชุมชนเสียงตามสาย	41	69	6	4	-	4.23	84.50
รวม						8.56	85.50

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย มีความชัดเจนและอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.67 รองลงมา. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 87.83 และช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 87.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 ลำดับแรกประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.83 รองลงมาเป็นการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 90.33 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 88.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3 ลำดับแรกประกอบด้วย สถานที่ให้บริการมีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 91.83 รองลงมาเป็นสถานที่ให้บริการหรือตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก การเดินทางรับบริการ.คิดเป็นร้อยละ 89.33 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ชัด คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ในเรื่อง.มีการเผยแพร่ข่าวสารทางเว็บไซต์ จดหมายข่าว วารสาร แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 86.50 และมีการเผยแพร่ข่าวสารทางหอกระจายชุมชนเสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 84.50 ตามลำดับ

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ไพศาล
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	86.64
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.30
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.05
4. ด้านการติดต่อ สื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	85.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	87.12

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไพศาล ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อ สื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.12

ข้อเสนอแนะ ไม่มีข้อคิดเห็นหรือขอเสนอแนะของผู้มารับบริการ