**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลยะรม อำเภอเบตง จังหวัดยะลา**

**ประจำปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 50 คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
| 1. เพศ   * ชาย * หญิง | 23  27 | 46  54 |  |
| **2. อายุ**   * ต่ำกว่า 20 ปี * 21 - 40 ปี * 41 – 60 ปี * 60 ปีขึ้นไป | 10  29  10  1 | 20  58  20  2 |  |
| **3. ระดับการศึกษาสูงสุด**   * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี | 2  20  26  2 | 4  40  52  4 |  |
| **4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**   * + - * เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร       * ผู้ประกอบการ       * ประชาชนผู้รับบริการ       * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน       * อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน | 5  7  33  0  5 | 10  14  66  0  10 |  |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52

2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ระดับความพึงพอใจ(คน)** | | | | | **x** | **ร้อยละ** |
| ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| **1. ด้านเวลา**  1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 20 | 29 | 1 | 0 | 0 | 4.38 | 87.6 |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 23 | 25 | 2 | 0 | 0 | 4.42 | 88.4 |
| **รวม** | | | | | | **4.4** | **88** |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ | 29 | 18 | 3 | 0 | 0 | 4.52 | 90.40 |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | 30 | 18 | 2 | 0 | 0 | 4.56 | 91.20 |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | 31 | 19 | 0 | 0 | 0 | 4.62 | 92.40 |
| **รวม** | | | | | | **4.56** | **91.33** |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 20 | 30 | 0 | 0 | 0 | 4.40 | 88.00 |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 29 | 20 | 1 | 0 | 0 | 4.56 | 91.20 |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | 27 | 23 | 0 | 0 | 0 | 4.54 | 90.80 |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ | 27 | 23 | 0 | 0 | 0 | 4.54 | 90.80 |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 30 | 20 | 0 | 0 | 0 | 4.60 | 92.40 |
| **รวม** | | | | | | **4.52** | **90.64** |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | 26 | 22 | 2 | 0 | 0 | 4.48 | 89.6 |
| 4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 24 | 23 | 3 | 0 | 0 | 4.42 | 88.4 |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | 23 | 24 | 3 | 0 | 0 | 4.40 | 88 |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 26 | 24 | 0 | 0 | 0 | 4.52 | 90.4 |
| **รวม** | | | | | | **4.45** | **89.10** |
| 5. ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด | 27 | 21 | 1 | 1 | 0 | 4.48 | 89.6 |

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อนคิดเป็นร้อยละ 92.4 และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.4 ตามลำดับ

**3**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาคิดเป็นร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 92.4 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.4 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 89.6 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4 (ระดับดี)

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.ยะรม**

**อำเภอ เบตง จังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ ดังนี้**

|  |  |
| --- | --- |
| **หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ** | **ร้อยละ** |
| 1. ด้านเวลา | 88 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 91.33 |
| 3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 90.64 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 89.10 |
| **รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ** | **89.76** |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลยะรม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ **89.76**