รายงานผลสรุป

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร

อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

---

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ทดสอบแบบสอบถามผู้เข้ารับบริการ จากเว็บไซต์และ QR Code ณ จุดให้บริการ มีผู้เข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๖ ราย

๒.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

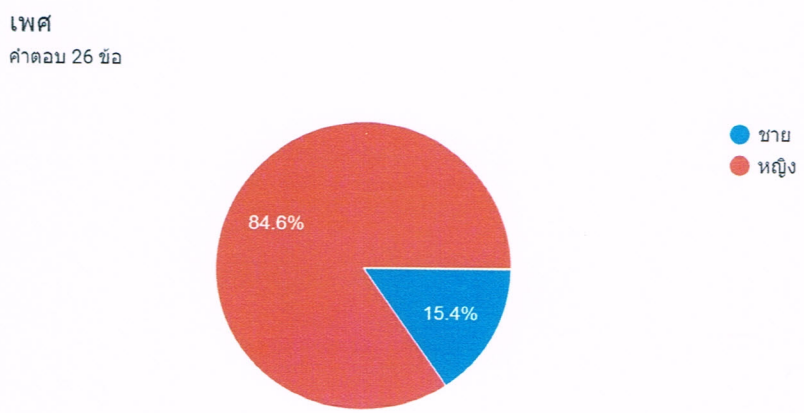
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเกษตร อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

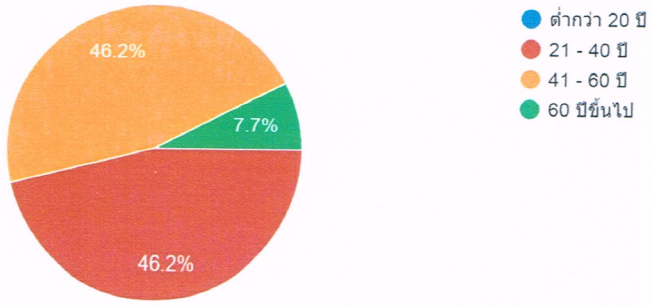
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ



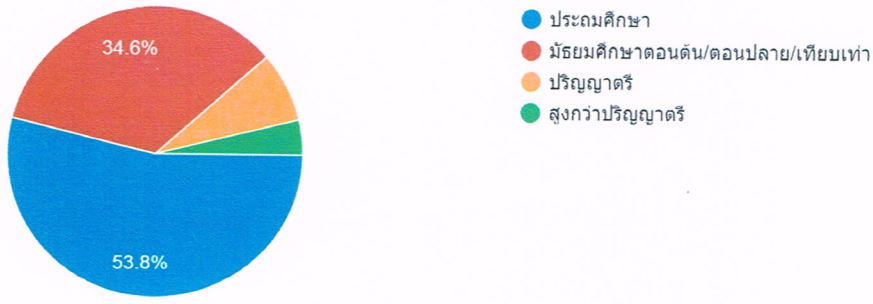
๒. อายุ

อายุ
คำตอบ 26 ข้อ



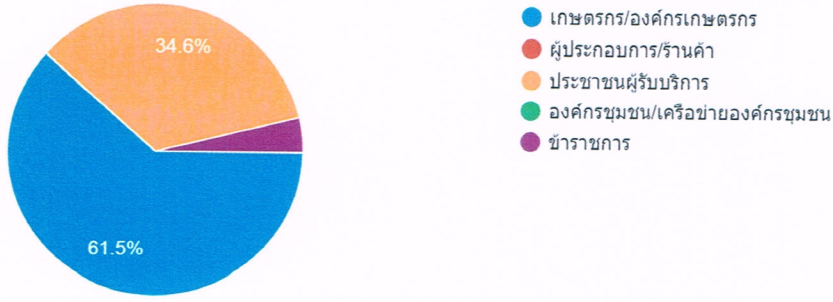
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด
คำตอบ 26 ข้อ



๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

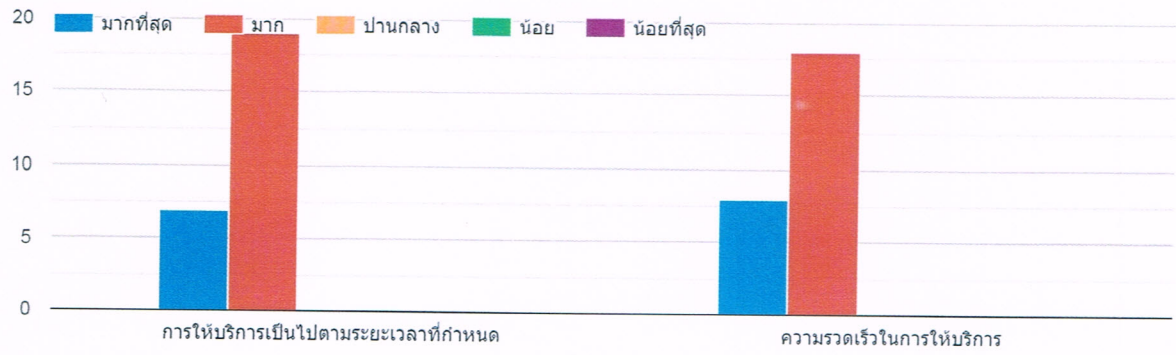
อาชีพของผู้มารับบริการ
คำตอบ 26 ข้อ



สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๐ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๐

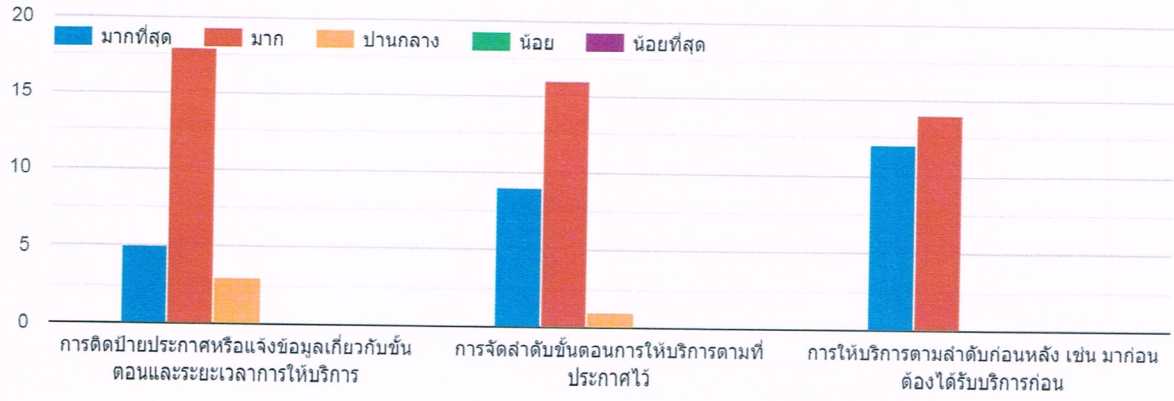
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๙.๖๓	๗๓.๐๗	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐.๗๖	๖๙.๒๔	๐	๐	๐

ด้านเวลา



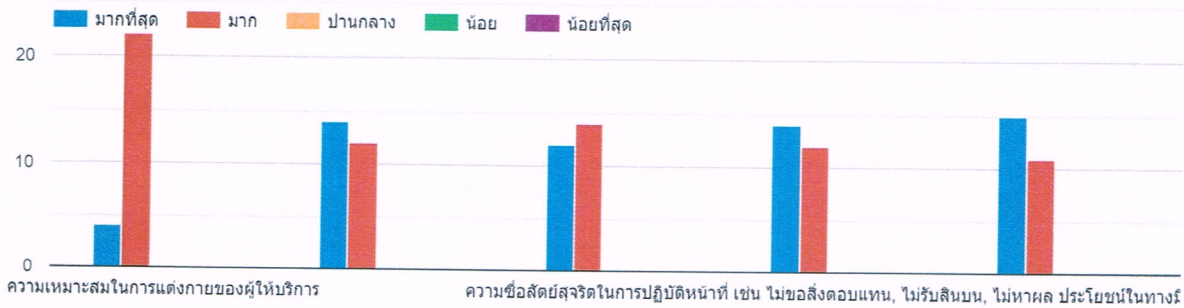
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๙.๒๓	๖๙.๒๓	๑๑.๕๔	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๔.๖๑	๖๑.๕๓	๓.๘๖	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๔๖.๑๕	๕๓.๐๕	๐	๐	๐

ด้านขั้นตอนการให้บริการ



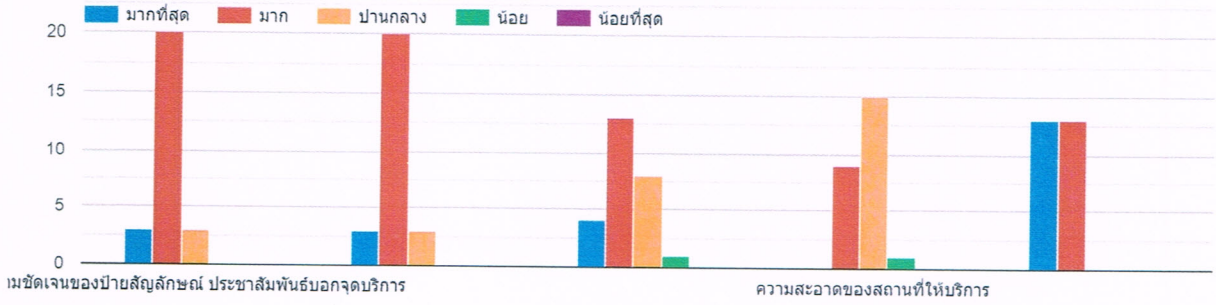
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๕.๓๘	๘๔.๖๒	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๓.๘๔	๔๖.๑๖	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๔๖.๑๕	๕๓.๘๕	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๓.๘๔	๔๖.๑๖	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗.๖๙	๔๒.๓๑	๐	๐	๐

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑.๕๔	๗๖.๙๒	๑๑.๕๔	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑.๕๔	๗๖.๙๒	๑๑.๕๔	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๑๕.๓๘	๕๐	๓๔.๖๒	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๔.๖๑	๕๗.๖๙	๗.๗๐	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๕๐	๕๐	๐	๐	๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด**ด้านเวลา** ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 96.14 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๙ รองลงมาความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 53.84 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 53.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.46 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็น ร้อยละ 88.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ 4-5 (ระดับมากถึงมากที่สุด)